

ASSESSMENT OF SATISFACTION OF MASTER STUDENTS AT THAI NGUYEN UNIVERSITY

Le Thu Ha^{1*}, Nguyen Thi Thao²

¹TNU - University of Economics and Business Administration

²Thai Nguyen University

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 25/3/2021	The research was conducted to determine the factors affecting the satisfaction of master students at Thai Nguyen's member universities. Data analysis method through SPSS software with descriptive statistical tools, test scale with Cronbach alpha coefficients, discovery factor analysis (EFA) and Regression analysis was performed to clarify the problems related to the research hypothesis. The Regression model consisting of five variables (Lecturers, Facilities, Tuition Fee, Education program, University Support) is used to identify the factors that affect student satisfaction. The research results show that the variables in the model have a positive relationship with student satisfaction. In particular, the Tuition Fee factor has the highest Beta coefficient of 0.302. From the research results, the author also proposed a number of solutions to improve the satisfaction of master students at Thai Nguyen's member universities.
Revised: 12/4/2021	
Published: 22/4/2021	
KEYWORDS	
Satisfaction	
Factor	
Students	
Master	
Thai Nguyen University	

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN CAO HỌC TẠI ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

Lê Thu Hà^{1*}, Nguyễn Thị Thảo²

¹Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - ĐHTN Thái Nguyên

²Đại học Thái Nguyên

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 25/3/2021	Nghiên cứu đã được thực hiện nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của học viên cao học tại các trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên. Phương pháp phân tích dữ liệu thông qua phần mềm SPSS với các công cụ thống kê mô tả, thang đo kiểm định với hệ số Cronbach alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy được thực hiện để làm rõ các vấn đề liên quan đến giả thuyết nghiên cứu. Mô hình hồi quy bao gồm năm biến (Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường) được sử dụng để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy các biến trong mô hình có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của học viên. Đặc biệt, yếu tố Học phí có hệ số Beta cao nhất là 0,302. Từ các kết quả nghiên cứu, tác giả cũng đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của học viên cao học tại các trường đại học thuộc Đại học Thái Nguyên.
Ngày hoàn thiện: 12/4/2021	
Ngày đăng: 22/4/2021	
TỪ KHÓA	
Sự hài lòng	
Nhân tố	
Học viên	
Cao học	
Đại học Thái Nguyên	

* Corresponding author. Email: lethuha.tueba@gmail.com

1. Giới thiệu

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư - còn được gọi là công nghiệp thế hệ 4.0 đã tạo ra những biến động mạnh mẽ đến nền kinh tế, xã hội toàn cầu, trong đó có nền giáo dục. Sự tác động đó đã và đang đặt ra những yêu cầu vô cùng cấp bách cho sự nghiệp đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục - đào tạo Việt Nam nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bắt kịp xu thế thế giới. Trong đó, chất lượng dịch vụ đào tạo một phần được thể hiện thông qua tiêu chí đáp ứng được sự hài lòng của người học. Theo Cheng & Tam (1997) [1], định nghĩa chất lượng đào tạo là đặc trưng của một loạt yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục đào tạo mà nó cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu người học và nhu cầu của xã hội về đào tạo.

Cùng với sự phát triển của cả nước, Đại học Thái Nguyên (TNU) với vai trò là Đại học thực hiện nhiệm vụ chiến lược Quốc gia, nhiệm vụ phát triển vùng đất nước có vị trí quan trọng ở khu vực phía Bắc, Đại học Thái Nguyên chủ yếu tập trung phát triển các ngành nghề đào tạo các bậc học từ Đại học trở lên. Hiện, Đại học Thái Nguyên đang đào tạo rất nhiều chuyên ngành, trong đó có 60 ngành đào tạo trình độ thạc sĩ [2].

Tuy nhiên, cho đến nay chưa có nghiên cứu nào được tiến hành với đối tượng người học là học viên cao học tại Đại học Thái Nguyên. Vì vậy, nghiên cứu này đã được thực hiện nhằm nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên cao học, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cao học tại Đại học Thái Nguyên.

Trên thế giới, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học đã được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Athiyaman (1997) [3] đã chỉ ra các khía cạnh của chất lượng dịch vụ được sinh viên cảm nhận là trang thiết bị thư viện, chương trình đào tạo, trang thiết bị giải trí, trang thiết bị máy tính, đội ngũ nhân sự của cơ sở đào tạo và chất lượng giảng dạy. Nghiên cứu của Snipes & Thomson (1999) [4] khảo sát ý kiến sinh viên tại sáu trường đại học có quy mô vừa và nhỏ ở ba bang của Hoa Kỳ cho thấy ba yếu tố đủ tin cậy và có giá trị phân biệt đó là: cảm thông; năng lực đáp ứng và tin cậy; phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc).

Nghiên cứu của Ammar Kashan (2012) [5] đã đo lường sự hài lòng của học viên cấp độ thạc sĩ tại Đại học Sargodha, Pakistan dựa trên khảo sát 120 học viên tại trường, kết quả cho thấy các yếu tố Giảng viên giảng dạy, Môi trường lớp học, Nhân viên tư vấn đều có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng tổng thể của học viên, trong đó yếu tố Giảng viên giảng dạy là yếu tố có ý nghĩa thống kê cao nhất.

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) [6] đánh giá chất lượng đào tạo thông qua đánh giá của sinh viên tại trường đại học này. Kết quả cho thấy các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Nghiên cứu của Trần Xuân Kiên (2006) [7] về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên, theo đó kết quả cho thấy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo bao gồm: sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên; khả năng thực hiện cam kết; cơ sở vật chất; đội ngũ giảng viên và sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên.

Nguyễn Thị Thắm (2010) [8] khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc các nhân tố theo mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: sự phù hợp và mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, trình độ và sự tận tâm của giảng viên, kỹ năng chung mà sinh viên đạt được sau khóa học, mức độ đáp ứng từ phía nhà trường, trang thiết bị phục vụ học tập và điều kiện học tập.

Nghiên cứu của Đỗ Huy Thường và cộng sự (2019) [9] thực hiện tại trường Đại học Quốc gia Hà Nội đã chỉ ra sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa phụ thuộc vào bốn nhóm yếu tố: Học phí, Hỗ trợ đào tạo, Giảng viên và Chương trình đào tạo.

Từ các kết quả nghiên cứu trên, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu gồm năm yếu tố (Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường) để đánh giá sự hài lòng của học viên cao học tại các trường thành viên của Đại học Thái Nguyên.

2. Phương pháp nghiên cứu

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên cao học bao gồm: Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường.

Nghiên cứu thực hiện tại bảy trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên (Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, trường Đại học Sư phạm, trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp, trường Đại học Y Dược, trường Đại học Nông Lâm, trường Đại học Công nghệ thông tin và truyền thông, trường Đại học Khoa học) số liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát thực tế từ 1/9 đến 31/10/2020.

Quy mô mẫu:

Nghiên cứu được thực hiện tại 7 trường đại học là thành viên của TNU. Tổng số học viên cao học (tính đến ngày 31/10/2020) là 3346 [10]. Quy mô mẫu được tính theo công thức [11]:

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{Nd^2 + Z^2 p(1-p)} = \frac{3346(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{3346(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(1-0,5)} = 344,49$$

(Sau khi làm tròn kết quả, tổng là 344)

Bảng 1. Số lượng mẫu

STT	Tên trường	Số lượng học viên	Cỡ mẫu
1	Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh	867	89
2	Trường Đại học Sư phạm	909	94
3	Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp	112	12
4	Trường Đại học Y dược	50	5
5	Trường Đại học Nông lâm	879	90
6	Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông	119	12
7	Trường Đại học Khoa học	410	42

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

Kỹ thuật chọn mẫu: phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên với tiêu chí là các học viên đang theo học tại trường năm học 2020-2021.

Thang đo: Thang đo Likert 5 cấp độ được sử dụng trong các câu hỏi kiểm tra mức độ đồng ý của người trả lời với các biến cụ thể của nghiên cứu (1. Hoàn toàn không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Trung tính; 4. Hài lòng; 5. Hoàn toàn hài lòng)

Mô hình dự đoán:

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + \dots + B_k X_k + \varepsilon_i,$$

Trong đó:

Y = Sự hài lòng của học viên

X_k = Các biến độc lập

X_1 (Đội ngũ giảng viên), X_2 (Cơ sở vật chất), X_3 (Học phí), X_4 (Chương trình đào tạo), X_5 (Hỗ trợ của Nhà trường).

B_0 = Hằng số

B_k = Các hệ số hồi quy ($i > 0$)

ε_i = thành phần ngẫu nhiên hoặc các yếu tố gây nhiễu

Giả thuyết nghiên cứu:

- H1: Có mối quan hệ tích cực giữa Đội ngũ giảng viên và Sự hài lòng của học viên.
- H2: Có mối quan hệ tích cực giữa Cơ sở vật chất và Sự hài lòng của học viên.
- H3: Có mối quan hệ tích cực giữa Học phí và Sự hài lòng của học viên.

- H4: Có mối quan hệ tích cực giữa Chương trình đào tạo và Sự hài lòng của học viên.
- H5: Có mối quan hệ tích cực giữa Hỗ trợ đào tạo và Sự hài lòng của học viên.

3. Kết quả

Sau khi xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS cho thấy thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc có độ tin cậy cao, với Hệ số Cronbach's alpha nằm trong khoảng từ 0,795 đến 0,930. Kết quả phân tích điểm trung bình (mean) về mức độ hài lòng của học viên đều trên mức 3 trong thang đo Likert và độ lệch chuẩn (SD) nhỏ hơn 1. Sau khi kiểm định độ tin cậy và ma trận tương quan, kết quả cho thấy các biến đủ độ tin cậy để đưa vào mô hình hồi quy.

Để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc, các biến hồi quy đa biến như Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường đã được kiểm tra để xác định ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của học viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy:

Bảng 2. Kết quả mô hình hồi quy

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,86 ^a	0,769	0,761	0,48157442	1,951

a. Predictors: (Constant), Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường

b. Dependent Variable: Sự hài lòng

Kết quả tại Bảng 2 có giá trị $R^2 = 0,769$; giá trị R^2 cho biết rằng các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 76,9% sự thay đổi của biến phụ thuộc, có nghĩa là các biến trong mô hình giải thích được 76,9% học viên hài lòng với công việc, còn lại là phụ thuộc vào các biến khác không nằm trong mô hình.

Bảng 3. ANOVA^b (Phân tích phương sai)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276,323	8	34,540	166,626	,000 ^a
	Residual	67,677	336	,323		
	Total	344,000	344			

a. Predictors: (Constant), Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường

b. Dependent Variable: Sự hài lòng

Nhìn vào Bảng 3, với hệ số $F = 166,626$ và $Sig = 0,000$ ($<0,05$), tức là mô hình hồi quy có ý nghĩa và kết quả hồi quy có thể sử dụng được ([12]).

Bảng 4. Coefficients^a (Hệ số phóng đại phương sai)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3,977E-17	,028		,000	1,000		
	Đội ngũ giảng viên	,160	,045	,160	3,570	,000	,386	1,993
	Học phí	,302	,048	,302	6,220	,000	,514	1,878
	Cơ sở vật chất	,091	,043	,091	2,225	,000	,332	1,814
	Chương trình đào tạo	,198	,041	,198	4,804	,000	,459	1,676
	Hỗ trợ của Nhà trường	,275	,038	,275	6,495	,000	,532	1,879

Tại Bảng 4, kết quả hồi quy đa biến cho thấy các nhân tố thuộc mô hình có mối liên hệ tuyến tính với sự hài lòng trong công việc của giảng viên với mức ý nghĩa Sig. < 0,05 bao gồm: *Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường*. Điều này cho thấy có cơ sở để chấp nhận các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5.

Các hệ số Beta đều lớn hơn 0. Theo bảng kết quả hồi quy đa biến, ta xác định được phương trình hồi quy bội như sau:

$$Y = 0,160 * X_1 + 0,302 * X_2 + 0,091 * X_3 + 0,198 * X_4 + 0,275 * X_5$$

Sự hài lòng của học viên = 0,160 * *Đội ngũ giảng viên* + 0,302 * *Học phí* + 0,091 * *Cơ sở vật chất* + 0,189 * *Chương trình đào tạo* + 0,275 * *Hỗ trợ của Nhà trường*

4. Kết luận và đề xuất

Trên cơ sở khảo sát 344 học viên của bảy trường đại học là thành viên của Đại học Thái Nguyên, mô hình nghiên cứu bao gồm năm yếu tố (*Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí, Chương trình đào tạo, Hỗ trợ của Nhà trường*) được thử nghiệm với độ tin cậy cao. Các biến trong mô hình có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của học viên. Đặc biệt, yếu tố *Học phí* có hệ số Beta cao nhất là 0,302. Điều này có thể giải thích rằng các học viên đã rất quan tâm đến học phí. Học viên cao học hầu hết là những người trẻ tuổi, phần lớn đối tượng này làm trong các cơ quan Nhà nước với mức thu nhập trung bình. Do đó, những đối tượng này cũng rất quan tâm đến học phí và các hỗ trợ tài chính cũng như các khoản chi phí khác ngoài học phí khi tham gia theo học chương trình cao học.

Bên cạnh đó, những phát hiện thông qua chương trình phân tích mô tả rằng các học viên cao học đánh giá các yếu tố liên quan đến sự hài lòng, nhưng ở mức độ thấp. Chính vì vậy, các trường đại học cần quan tâm hơn đến các yếu tố được đưa ra trong mô hình.

Từ các kết quả nghiên cứu nói trên, tác giả đã đưa ra một vài đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của học viên cao học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của các Nhà trường.

Thứ nhất, các trường thành viên nên nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ giảng viên nhằm tiếp cận nhanh với những kiến thức, công nghệ mới trong thời đại 4.0. Từ đó nâng cao hiệu quả và chất lượng giảng dạy cũng như tăng khả năng kết nối giữa các học viên với Nhà trường, giữa Nhà trường và xã hội.

Thứ hai, tăng cường việc kết nối với các tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài nước nhằm mục đích cung cấp nhiều chương trình, nguồn học bổng hơn nữa, hỗ trợ học phí cho các học viên. Đồng thời cũng tạo thêm nhiều cơ hội cho học viên đến các địa phương, đơn vị để nghiên cứu, tiếp xúc thực tế với các môi trường trong chuyên ngành đào tạo của mình.

Thứ ba, các trường chú trọng đầu tư cơ sở vật chất về các trang thiết bị, dụng cụ thí nghiệm, phòng nghiên cứu để học viên phát huy hết khả năng nghiên cứu chuyên sâu trong chuyên môn của mình. Bên cạnh đó là tăng cường giúp học viên tham gia vào các đề tài, dự án, nghiên cứu mà giảng viên của các trường đang thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] Y. C. Cheng and W. M. Tam, "Multi-Models of Quality in education," *Quality Assurance in Education*, vol. 5, no. 1, pp. 22-31, 1997.
- [2] H. Q. Pham, "Message from the President," Thai Nguyen University, September 28, 2018. [Online]. Available: <http://en.tnu.edu.vn/the-president-message-dt196.html>. [Accessed October 10, 2020].
- [3] Athiyaman, "Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education," *European Journal of Marketing*, vol. 31, no. 7, pp. 528-540, 1997.
- [4] R. L. Snipes and N. Thomson, "An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education," *Academy of Educational Leadership Journal*, vol. 3, no. 1, pp. 39-57, 1999.
- [5] A. Kashan, "Measuring Student Satisfaction of Master Level Students; Evidence from University of Sargodha, Pakistan," *School of Doctoral Studies (European Union) Journal*, vol. 4, pp. 216-222, 2012.

-
- [6] T. L. Nguyen, "Use the SERVPERF scale to evaluate the quality of higher education at An Giang University," (in Vietnamese), Scientific Research Report, An Giang University, 2006.
- [7] X. K. Tran, "Evaluate student satisfaction with the training quality at Thai Nguyen University of Economics and Business Administration," (in Vietnamese), M. S. thesis, Institute of Quality Assurance, National University, Hanoi, 2006.
- [8] T. T. Nguyen, "Survey student satisfaction with the training program University of Science - National University Ho Chi Minh City," (in Vietnamese), M. S. thesis, Institute of Quality Assurance, National University Hanoi, 2010.
- [9] H. T. Do and T. P. H. Nguyen, "Researching the Factors Influencing the Satisfaction of Master Students at VNU School of Interdisciplinary Studies," *VNU Journal of Science: Economics and Business*, vol. 35, no. 3, pp. 104-114, 2019.
- [10] Thai Nguyen University, "Implementing the regulations of the publicity of the member units," (in Vietnamese), June 30, 2020. [Online]. Available: <http://tnu.edu.vn/news/cong-khai/thuc-hien-quy-che-cong-khai-cac-dvtv.html>. [Accessed October 10, 2020].
- [11] F. P. David, *Understanding and doing Research: a handbook for beginners*. Panorsma Printing Inc, 2005.
- [12] T. Hoang and N. M. N. Chu, *Analyze research data with SPSS*. Hong Duc Publishing House (in Vietnamese), Hanoi, 2008.