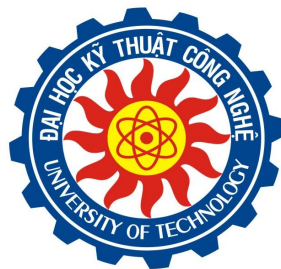


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP. HCM



NGÔ ĐÌNH TÂM

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH
TRƯỜNG TCCN NGOÀI CÔNG LẬP TRÊN
ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH

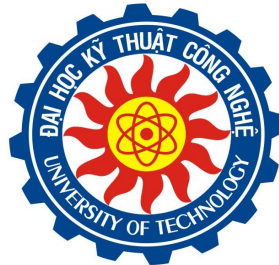
LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số : 60 34 05

TP. HỒ CHÍ MINH, tháng 04 năm 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP. HCM



NGÔ ĐÌNH TÂM

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH
TRƯỜNG TCCN NGOÀI CÔNG LẬP TRÊN
ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số:60 34 05

HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. PHAN ĐÌNH NGUYỄN

TP. HỒ CHÍ MINH, tháng 4 năm 2012

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ TP. HCM

Cán bộ hướng dẫn khoa học : TS. Phan Đình Nguyên

Cán bộ chấm nhận xét 1 : TS. Nguyễn Đình Luận

Cán bộ chấm nhận xét 2 : TS. Trần Đình Hiền

Luận văn Thạc sĩ được bảo vệ tại Trường Đại học Kỹ thuật Công nghệ TP. HCM ngày 17 tháng 04 năm 2012

Thành phần Hội đồng đánh giá Luận văn Thạc sĩ gồm:

1. TS. TRƯƠNG QUANG DŨNG – Chủ tịch Hội Đồng
2. TS. NGUYỄN ĐÌNH LUẬN – Cán bộ chấm nhận xét 1
3. TS. TRẦN ĐÌNH HIỀN - Cán bộ chấm nhận xét 2
4. TS. TRẦN ANH DŨNG – Thư ký Hội Đồng
5. PGS.TS. HỒ TIẾN DŨNG - Ủy viên

Xác nhận của Chủ tịch Hội đồng đánh giá Luận văn và Khoa quản lý chuyên ngành sau khi Luận văn đã được sửa chữa (nếu có).

Chủ tịch Hội đồng đánh giá LV

Khoa quản lý chuyên ngành

TP. HCM, ngày 17 tháng 4 năm 2012

NHIỆM VỤ LUẬN VĂN THẠC SĨ

Họ tên học viên: NGÔ ĐÌNH TÂM

Giới tính: Nam

Ngày, tháng, năm sinh: 26 tháng 3 năm 1983

Nơi sinh: Quảng Ngãi

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

MSHV: 1084011029

I- TÊN ĐỀ TÀI:

Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

II- NHIỆM VỤ VÀ NỘI DUNG:

Đề tài “ Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh”, nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh đối với các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

Nội dung gồm ba nội dung chính: cơ sở lý thuyết, phân tích kết quả và kết luận kiến nghị. Đề tài đã tìm ra mô hình, các yếu tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập, và qua phân tích cũng đã cho ra được phương trình hồi quy.

Hạn chế của đề tài là chưa nghiên cứu với lượng mẫu lớn, chưa nghiên cứu tất cả các trường và chưa phát hiện hết những nhân tố tác động đến Sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập.

III- NGÀY GIAO NHIỆM VỤ: ngày 15 tháng 09 năm 2011.

IV- NGÀY HOÀN THÀNH NHIỆM VỤ: ngày 17 tháng 4 năm 2012.

V- CÁN BỘ HƯỚNG DẪN: TS. PHAN ĐÌNH NGUYỄN

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

(Họ tên và chữ ký)

KHOA QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH

(Họ tên và chữ ký)

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Học viên thực hiện Luận văn

NGÔ ĐÌNH TÂM

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn, tôi đã được sự giúp đỡ của rất nhiều tổ chức và cá nhân như: Quý thầy (cô), Lãnh đạo các trường, gia đình, bạn bè và người thân của tôi.

Để đáp lại sự giúp đỡ, tôi xin kính gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu cùng thầy cô trường Đại Học Công Nghệ Kỹ Thuật Tp. Hồ Chí Minh, Ban lãnh đạo cùng các thầy/cô trường Trung Cấp Bến Thành; Trung Cấp quang Trung; Trung Cấp kinh Tế Du Lịch Tân Thanh và các tổ chức cá nhân đã truyền đạt kiến thức, thảo luận, cung cấp tài liệu cần thiết, cùng với những câu trả lời để giúp tôi hoàn thành luận văn này.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn tới quý thầy (cô):

Thầy Phan Đình Nguyên, Thầy Lương Quang Ngọc, Thầy Trần Thanh Thạo, Thầy Nguyễn Hồng Giáp, Thầy Nguyễn Kim Luyện, Cô Tô Thị Thanh Nga.

Tôi cũng cảm ơn đến Học sinh, bạn bè, gia đình đã giúp tôi trong thời gian qua.

NGÔ ĐÌNH TÂM

TÓM TẮT

Đề tài nghiên cứu “**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN NGHIỆP NGOÀI CÔNG LẬP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**” được thực hiện trong bối cảnh cạnh tranh mạnh mẽ giữa các trường TCCN. Đề tài được thực hiện ở 03 trường: Trung Cấp Bến Thành, Trung Cấp Kinh tế Du Lịch Tân Thanh, Trung Cấp Quang Trung.

Luận văn bao gồm ba vấn đề cốt lõi. **Thứ nhất**, đề tài nghiên cứu sử dụng lý thuyết chất lượng dịch vụ, mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của (Parasuraman, 1988). Từ mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL tác giả đã điều chỉnh mô hình cho phù hợp với nghiên cứu về sự hài lòng của Học sinh Trường TCCN. **Thứ hai**, qua phân tích dữ liệu điều tra từ các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh, nghiên cứu đã cho thấy cơ sở vật chất, đội ngũ Giáo viên, sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường và các khoản phí của nhà trường tác động mạnh đến sự hài lòng của người học. **Thứ ba**, từ thực trạng của các trường TCCN đã được phân tích ở trên, đề tài đã đưa ra kiến nghị nhằm khắc phục tình trạng hiện tại của các trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh như sau: **Một là**, về cơ sở vật chất các trường TCCN ngoài công lập nên xây dựng đủ các phòng học lý thuyết, thực hành, phòng thí nghiệm. Các thiết bị thực hành thí nghiệm phải phù hợp với các Doanh nghiệp bên ngoài và phải lắp đặt hệ thống máy chiếu tất cả các phòng. **Hai là**, về đội ngũ Giáo viên các trường TCCN ngoài công lập nên chuẩn hóa đội ngũ Giáo viên 100% qua các lớp sư phạm, và 100% đạt trình độ đại học trở lên. **Ba là**, lãnh đạo các trường cũng phải quan tâm nhiều hơn Học sinh của mình, phải thực hiện đúng những gì đã cam kết với học sinh đầu khóa học. **Bốn là**, về các khoản phí các trường phải cân đối làm sao cho phù hợp với đối tượng Học sinh và điều kiện hiện có của nhà trường.

ABSTRACT

Research subjects “STUDY THE SATISFACTION OF NON-PUBLIC COLLEGE STUDENT IN HO CHI MINH CITY” was done in the context of strong competition of Colleges. This study was done 03 Colleges: Ben Thanh College, College Tan Thanh Tourism Economic, College Quang Trung.

With hope, a lot students will go to their colleges, Colleges will improve quality of training, provide more technical staff of high high quality for society.

With the following contents: **First**, Theoretical study using quality of service, the model of service quality SERVQUAL (Parasuraman, 1988). From the service quality model SERVQUAL, authors adapt model to suit the research on student satisfaction of Colleges. **Second**, By analyzing survey data from non-public Colleges in the city. The study showed that material facilities, teaching staff, the attention and commitment of College leaders and school fees of the impact on learner satisfaction. **Third**, From the condition of the Colleges have been analyzed above, the project has made some recommendations to overcome the current status of non-public Colleges in Ho Chi Minh City: non-public Colleges build enough classroom theory, practice and laboratory. The laboratory equipment must conform to the enterprise and system installed projector system all the rooms; Non – College teachers set up to standardize teacher 100% via the class teacher, and reaches 100% university or higher degree; College leaders must also care more of their students, They have to comply with what students already committed to the course. Fourth, the fees of College were balanced how to match student and objects existing conditions of the school

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC CÁC BẢNG	vi
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vi
CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU	1
1.1. Lý do chọn đề tài.....	1
1.2. Tình hình nghiên cứu đề tài	2
1.3. Ý nghĩa khoa học của đề tài.....	4
1.4. Mục tiêu của Đề tài	4
1.5. Tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu.....	5
1.6. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	6
1.7. Nội dung của Luận văn.....	6
CHƯƠNG II: CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	7
2.1. Tổng quan về trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập.....	7
2.1.1. <i>Khái niệm về trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập</i>	7
2.1.2. Đặc điểm, vai trò của trường TCCN ngoài công lập	7
2.1.2.1. Đặc điểm trường TCCN ngoài công lập	7
2.1.2.2. Vai trò của trường TCCN ngoài công lập	8
2.1.3. Tình hình hoạt động của các trường TCCN ngoài công lập tại Tp.HCM.....	8
2.2. Chất lượng dịch vụ và chất lượng đào tạo.....	8
2.2.1. Khái niệm dịch vụ.....	8
2.2.1.1. Tính vô hình	9
2.2.1.2. Tính không tách rời.....	9
2.2.1.3. Tính không đồng đều	9
2.2.1.4. Tính không dự trữ được.....	10
2.2.1.5. Tính không chuyển quyền sở hữu được	10
2.2.2. Chất lượng dịch vụ	10
2.2.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	10
2.2.2.2. Chất lượng đào tạo.....	11

2.2.2.3. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	11
2.2.2.4. Sự khác biệt giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	12
2.2.2.5. Các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ.....	12
2.3. Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và thang đo.....	14
2.3.1. Mô hình FSQ và TSQ (Gronroos, 1984)	15
2.3.1.1. Chất lượng kỹ thuật	16
2.3.1.2. Chất lượng chức năng	16
2.3.1.3. Hình ảnh doanh nghiệp	17
2.3.2. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, 1988)	18
2.3.2.1. Sự tin cậy.....	22
2.3.2.2. Khả năng đáp ứng.....	22
2.3.2.3. Sự hữu hình	22
2.3.2.4. Sự đảm bảo.....	23
2.3.2.5. Sự cảm thông.....	23
2.4. Tìm hiểu về giá cả	23
2.4.1. Ảnh hưởng của giá cả đến sự hài lòng của khách hàng.....	23
2.4.2. Quan hệ giữa lượng giá cả, giá trị và giá cả cảm nhận	24
2.5. Ứng dụng thang đo trong giáo dục.....	25
2.6. Tìm hiểu sự hài lòng của khách hàng.....	28
2.6.1. Khái niệm.....	28
2.6.2. Các nhân tố quyết định sự hài lòng của Học sinh	29
2.7. Mô hình nghiên cứu đề nghị cho đề tài	30
2.7.1. Mô hình nghiên cứu các yếu tố quyết định sự hài lòng của Học sinh.....	30
2.7.1.1. Mô hình nghiên cứu	30
2.7.2. Các giả thuyết.....	31
2.7.3. Phương pháp đo lường sự hài lòng của khách hàng	32
CHƯƠNG III: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
3.1. Quy trình nghiên cứu.....	35
3.2. Thu thập dữ liệu	36
3.2.1. Dữ liệu sơ cấp.....	36
3.2.2. Dữ liệu thứ cấp	36

3.3.	Thiết kế nghiên cứu.....	36
3.3.1.	Nghiên cứu định tính	36
3.3.1.1.	Mục tiêu	36
3.3.1.2.	Quy trình	37
3.3.1.3.	Kết quả.....	38
3.3.2.	Nghiên cứu định lượng	38
3.3.2.1.	Mục tiêu	38
3.3.2.2.	Quy trình	38
3.3.2.3.	Kết quả.....	38
3.3.3.	Thiết kế bảng câu hỏi.....	41
3.3.3.1.	Mục tiêu	41
3.3.3.2.	Nội dung.....	41
CHƯƠNG IV: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN		42
4.1.	Thống kê mô tả	42
4.1.1.	Cơ sở vật chất nhà trường.....	42
4.1.2.	Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh.....	43
4.1.3.	Đội ngũ Giáo viên.....	44
4.1.4.	Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường.....	45
4.1.5.	Quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường.....	47
4.1.6.	Các khoản phí nhà trường.....	48
4.2.	Phân tích thang đo	50
4.2.1.	Phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha).....	50
4.2.2.	Phân tích nhân tố (EFA)	58
4.3.	Mô hình nghiên cứu tổng quát.....	62
4.3.1.	Mô hình nghiên cứu	62
4.3.2.	Các giả thuyết.....	63
4.4.	Kiểm định mô hình nghiên cứu	63
4.4.1.	Phân tích tương quan hệ số Pearson	63

4.4.2.	Phân tích hồi quy	66
4.4.2.1.	Đánh giá sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội	71
4.4.2.2.	Kiểm định độ phù hợp của mô hình	71
4.4.2.3.	Giải thích phương trình	72
4.4.3.	Phân tích ANOVA (Analysis of variance).....	73
4.5.	Kết quả nghiên cứu	79
4.5.1.	Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh	79
4.5.2.	Mối quan hệ giữa thời gian học và khối ngành học với sự hài lòng của Học sinh	83
4.6.	Nhận xét chung	83
CHƯƠNG V: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ		86
5.1.	Kết luận	86
5.2.	Kiến nghị	87
5.3.	Hạn chế của đề tài và nghiên cứu tiếp theo	89

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

1. ANOVA : Phân tích phương sai (Analysis of variance).
2. CBNV : Cán bộ nhân viên.
3. CSVC : Cơ sở vật chất.
4. ĐNGV : Đội ngũ Giáo viên.
5. EFA : Phân tích nhân tố (Exploratory factor analysis).
6. FSQ : Mô hình chất lượng chức năng (Functional service quality).
7. FTSQ : Mô hình chất lượng chức năng, kỹ thuật và hình ảnh Doanh nghiệp (Functional technical service quality).
8. GDĐT : Giáo dục và đào tạo.
9. GDCN : Giáo dục chuyên nghiệp.
10. HPHI : Các khoản phí nhà trường.
11. QTCK : Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường.
12. NTCB : Nhiệt tình cán bộ nhân viên nhà trường.
13. TSQ : Mô hình chất lượng kỹ thuật (technical service quality).
14. TCCN : Trung Cấp Chuyên Nghiệp.
15. SERVQUAL : Mô hình chất lượng dịch vụ.
16. SERVPERF : Mô hình chất lượng dịch vụ thực hiện.
17. VCHT : Khuôn viên vui chơi học tập.
18. VIF : Variance inflation factor.

DANH MỤC CÁC BẢNG

- Bảng 3.1: Tổng hợp thang đo được mã hóa.
- Bảng 4.1: Thống kê mô tả cơ sở vật chất nhà trường.
- Bảng 4.2: Thống kê mô tả khuôn viên vui chơi và học tập.
- Bảng 4.3: Thống kê mô tả về đội ngũ Giáo viên.
- Bảng 4.4: Thống kê mô tả về sự nhiệt tình cán bộ nhân viên.
- Bảng 4.5: Thống kê mô tả quan tâm và cam kết của nhà trường.
- Bảng 4.6: Thống kê mô tả các khoản phí nhà trường.
- Bảng 4.7: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố CSVCT.
- Bảng 4.8: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố VCHT.
- Bảng 4.9: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố GVCT.
- Bảng 4.10: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố NTCB.
- Bảng 4.11: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố QTCK.
- Bảng 4.12: Phân tích nhân tố lần 4.
- Bảng 4.13: Kết quả phân tích Pearson về các nhân tố tác động đến SHLONG.
- Bảng 4.14: Kết quả Phân tích hồi quy.
- Bảng 4.15: Phân tích ANOVA về thời gian học.
- Bảng 4.16: Phân tích ANOVA ngành học.
- Bảng 4.17: Bảng mã hóa những nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh.

DANH MỤC HÌNH ẢNH

- Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ của (Gronroos, 1984).
- Hình 2.2 : Mô hình phân tích các loại sai lệch chất lượng trong dịch vụ.
- Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu các thang đo tác động đến sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh.
- Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu.
- Hình 4.1: Mô hình nghiên cứu tổng quát.

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU

1.1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, xu hướng toàn cầu hóa, hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế đang diễn ra mạnh mẽ, để đáp ứng sản phẩm Việt Nam cạnh tranh trên thị trường thế giới thì phải làm sao nâng cao được chất lượng sản phẩm và cạnh tranh được giá. Làm được điều đó, Việt Nam cần có một đội ngũ công nhân lành nghề, trình độ kỹ thuật cao. Việc này phụ thuộc rất nhiều vào những cơ sở đào tạo nghề, đặc biệt là các cơ sở đào tạo bậc trung cấp trên cả nước, trong đó có 290 trường TCCN (Thống kê Bộ Giáo dục, 2010).

Từ trước đến nay, Việt Nam luôn trong tình trạng “thừa thầy, thiếu thợ”, lượng Sinh viên tốt nghiệp Đại học quá đông, trong khi lượng công nhân kỹ thuật TCCN thì thiếu về số lượng và yếu về chất lượng. Hiện xã hội đang cần một lượng lớn công nhân qua đào tạo để đáp ứng cho xã hội, nhưng các cơ sở đào tạo GDCN chưa thực sự đáp ứng đủ nhu cầu cho xã hội cả về số lượng và chất lượng.

Tp. Hồ Chí Minh, một trong những trung tâm kinh tế kỹ thuật và đào tạo lớn nhất cả nước, là nơi đào tạo một lượng lớn công nhân kỹ thuật lành nghề cho xã hội. Trong tổng số 290 trường TCCN trên cả nước, TP. Hồ Chí Minh đã chiếm đến 43 trường TCCN đạt 14,83%. Trong 43 trường TCCN tại TP. Hồ Chí Minh thì có đến 27 trường TCCN ngoài công lập. Như vậy, số trường ngoài công lập tại TP. Hồ Chí Minh góp phần rất lớn vào việc đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực cho cả nước nói chung và cho TP. Hồ Chí Minh nói riêng.

Trên thực tế, những năm qua các trường TCCN tuyển sinh hết sức khó khăn, hầu hết các trường đều tuyển dưới chỉ tiêu được giao, chỉ khoảng 60% so với chỉ tiêu của Bộ GDĐT giao cho (Sở Giáo Dục và Đào Tạo, 2010). Trong bối cảnh cạnh tranh tuyển sinh mạnh mẽ giữa các trường TCCN, đặc biệt còn mãnh liệt hơn với các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Bởi lẽ, nguồn thu chính để đáp ứng cho nhu cầu đào tạo của nhà trường là các khoản phí của Học sinh. Điều đó cho thấy, Học sinh là nhân tố số một quyết định sự tồn tại và phát triển của các trường ngoài công lập. Như vậy, muốn thu hút nhiều Học sinh vào

trường thì phải làm sao mang lại sự hài lòng cao nhất cho Học sinh về dịch vụ giáo dục của chính các trường này.

Hơn nữa, nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh nhằm tìm ra những nguyên nhân tác động đến sự hài lòng của Học sinh, từ đó các trường có biện pháp khắc phục những nhân tố còn yếu kém và phát huy những nhân tố đã đạt được.

Do vậy, nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh là một việc quan trọng phải thực hiện thường xuyên, liên tục nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của Học sinh với sản phẩm tạo ra, luôn làm thỏa mãn người học, từ đó các trường sẽ tuyển sinh nhiều hơn, tạo nguồn nhân lực đáp ứng cho xã hội cả về chất lượng và số lượng. Đề tài **“Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh Trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh”** được thực hiện không ngoài mục đích trên và tác giả hy vọng sẽ nhận được nhiều ý kiến đóng góp để vấn đề nghiên cứu được hoàn thiện hơn.

1.2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Vấn đề nghiên cứu sự hài lòng của Khách hàng về chất lượng dịch vụ đã được nhiều tác giả nghiên cứu trên nhiều lĩnh vực, trong giáo dục cũng có nhiều tác giả nghiên cứu. Nhưng hầu hết nghiên cứu về sự hài lòng của Sinh viên về chất lượng giáo dục của các trường Đại học.

Đề tài *“Mô hình đánh giá sự trung thành của Sinh viên với chất lượng đào tạo của Đại học kinh tế Đà Nẵng”* của (Nguyễn Thị Trang ,2010), kết quả đề tài cho thấy cả ba nhân tố chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh của nhà trường đều tác động đến sự hài lòng của Sinh viên. Chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật ngoài ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng còn ảnh hưởng gián tiếp đến hình ảnh nhà trường. Trong hai nhân tố chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng thì chất lượng kỹ thuật tác động mạnh hơn.

Đề tài *“Đánh giá sự hài lòng của Sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên”* của (Trần Xuân Kiên, 2010) cho kết quả 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của Sinh viên và mức

độ ưu tiên lần lượt như sau: 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 đến Sinh viên.

(Nguyễn Chua, 2004), đã nghiên cứu đánh giá chất lượng giáo dục 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 thang đo SERVQUAL, đối tượng Sinh viên, Phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng đối với giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở thành phần phương tiện hữu hình và sự đảm bảo. Kích thước mẫu của nghiên cứu này là không lớn lắm: Sinh viên – 35 người, Phụ huynh – 27 người, Giảng viên – 10 người, người sử dụng lao động – 12 người, (trích theo Nguyễn Thành Long, 2006).

Bên cạnh những đề tài nghiên cứu sự hài lòng của Sinh viên, cũng có đề tài *“Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hệ TCCN trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh”* của tác giả (Nguyễn Tấn Chiêu, 2007). Đề tài này, nghiên cứu dùng phương pháp thống kê các phiếu điều tra, kết quả đề tài cho thấy 3 nhân tố tác động mạnh nhất đến chất lượng đào tạo là: 1- Đầu tư học liệu và cơ sở vật chất, 2- Bồi dưỡng năng lực, cập nhật kiến thức cho Giáo viên, 3- Chế độ tiền lương và phụ cấp cho Giáo viên. Tác giả cũng đã đưa ra được một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo giáo dục chuyên nghiệp.

Sự khác biệt của đề tài với những đề tài đã nghiên cứu trước là tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu và xem 6 nhân tố sau tác động mạnh đến sự hài lòng của Học sinh: 1 – Cơ sở vật chất; 2 – Khuôn viên vui chơi và học tập Của Học sinh; 3 – Đội ngũ Giáo viên; 4 – Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường; 5 – Sự quan tâm và cam kết của nhà trường; 6 – Các khoản phí của nhà trường. Như vậy, điểm mới của đề tài là nhân tố Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh; các khoản phí của nhà trường đã được tác giả đưa vào mô hình để nghiên cứu.

Bởi lẽ, tác giả cho rằng khuôn viên vui chơi, học tập của Học sinh sẽ tác động đến sự hài lòng của Học sinh. Vì một Học sinh ngoài việc học trên lớp thì

cũng cần nhiều hoạt động vui chơi tại trường, và cần một khu học tập thoáng mát có không gian xanh để giảm mệt mỏi sau những giờ lên lớp.

Với các khoản phí của nhà trường, tác giả cho đây cũng là nhân tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của Học sinh. Vì chất lượng dịch vụ có tốt mấy nhưng giá quá cao thì người học cũng không thấy hài lòng. Nhưng đối với những tác giả trước lại không quan tâm đến nhân tố này.

Như vậy, điểm mới của đề tài là đưa thêm vào mô hình phân tích hai nhân tố: ***khuôn viên vui chơi, học tập của Học sinh và các khoản phí của nhà trường*** (các khoản lệ phí và học phí) mà những tác giả nghiên cứu đến sự hài lòng của Sinh viên các Trường Đại học chưa xem xét đến.

1.3. Ý nghĩa khoa học của đề tài

- Đề tài nghiên cứu xác định các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của Học sinh một cách đầy đủ và chính xác hơn. Từ đó các trường TCCN ngoài công lập tại Tp.Hồ Chí Minh sẽ có những cải thiện thích hợp nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo và giúp cho Học sinh luôn cảm thấy hài lòng mỗi khi tìm đến trường.
- Kết quả nghiên cứu là cơ sở phục vụ cho việc triển khai kế hoạch tuyển sinh và đào tạo của nhà trường. Với việc phân tích các nhân tố liên quan đến mức độ hài lòng của Học sinh, nhà trường sẽ hiểu rõ hơn về nhu cầu Học sinh cũng như chất lượng dịch vụ đào tạo mà nhà trường đang cung cấp.
- Trên cơ sở nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh đối với các dịch vụ đào tạo của các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh, tác giả sẽ đề xuất một số biện pháp nâng cao sự hài lòng của Học sinh.
- Nghiên cứu cũng góp phần phục vụ cho chiến lược thu hút Học sinh, phát triển các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

1.4. Mục tiêu của Đề tài

Căn cứ vào tình hình thực tiễn của các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh, đề tài thực hiện các mục tiêu sau:

Mục tiêu tổng quát:

Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, nhằm nâng cao chất lượng giáo dục ở các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh, từ đó góp phần nâng cao chất lượng lao động cho xã hội.

Mục tiêu chi tiết:

- Xác định những mong muốn của Học sinh, những yếu tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh.
- Xây dựng mô hình nghiên cứu đo lường sự hài lòng của Học sinh dựa trên việc tìm hiểu các nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh.
- Đánh giá mức độ hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.
- Kiến nghị một số giải pháp cải thiện những nhân tố yếu kém và nâng cao mức độ hài lòng của Học sinh đối với trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh.

1.5. Tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu

Hiện nay, tuyển sinh là một trong những tiêu chí mà các trường ngoài công lập coi trọng, và cũng là mấu chốt để trường có tồn tại được hay không. Chính vì quan trọng với hầu hết tất cả các trường ngoài công lập lẫn công lập, nên việc biết được sự hài lòng của người học là hết sức quan trọng với nhà trường. Thật vậy, nghiên cứu này sẽ là một dữ liệu hết sức quan trọng để nhà trường có cơ sở nâng cao sự hài lòng của Học sinh và từ đó sẽ tuyển Học sinh nhiều hơn cho trường mình. Ngoài ra, với nghiên cứu này các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh cũng phần nào nâng cao chất lượng đào tạo của trường mình.

Khi chất lượng đào tạo đã được cải thiện đáng kể thì việc góp phần tạo ra một đội ngũ công nhân trung cấp chất lượng cho xã hội là mong muốn của toàn xã hội.

1.6. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

Học sinh TCCN, đối tượng trực tiếp tiêu thụ và cảm nhận dịch vụ giáo dục của nhà trường. *Như vậy, đối tượng nghiên cứu của đề tài gồm: Sự hài lòng của Học sinh đang theo học và dịch vụ giáo dục của các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.*

Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi nội dung: Đề tài chú trọng những yếu tố tác động đến sự hài lòng Học sinh, từ đó xây dựng mô hình liên quan, sau khi phân tích dữ liệu cho biết những nhân tố nào tác động và quyết định đến sự hài lòng, đưa ra những giải pháp khắc phục và nâng cao sự hài lòng Học sinh với các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

Phạm vi không gian: Các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

Phạm vi thời gian:

Đề tài nghiên cứu dựa trên số liệu từ năm 2007 đến nay. Đặc biệt là số liệu trong thời gian khảo sát Học sinh.

1.7. Nội dung của Luận văn

Đề tài nghiên cứu được chia thành năm chương với nội dung cụ thể như sau:

Chương 1: Giới thiệu.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận.

Chương 5: Kết luận và kiến nghị.

CHƯƠNG II: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Chương này, tác giả trình bày những lý thuyết liên quan đến đề tài nghiên cứu, trong đó sẽ nói lên những khái niệm về giáo dục chuyên nghiệp ngoài công lập, đặc điểm, vai trò của giáo dục TCCN. Điều đặc biệt trong chương, tác giả trình bày chi tiết đến những lý thuyết về chất lượng dịch vụ và mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

2.1. Tổng quan về trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập

2.1.1. Khái niệm về trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập

Trường TCCN ngoài công lập là cơ sở giáo dục nghề nghiệp, thuộc hệ thống giáo dục quốc dân. Trường có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng và tài khoản riêng. Trường do cá nhân, nhóm cá nhân hay tổ chức xin phép thành lập, đầu tư bằng vốn ngoài ngân sách Nhà nước.

Như vậy, Trường TCCN ngoài công lập như một doanh nghiệp hoạt động độc lập không phụ thuộc vào vốn của Nhà nước. Về chuyên môn thì vẫn phải chịu sự quản lý chung của Sở GD&ĐT và Bộ GD&ĐT.

2.1.2. Đặc điểm, vai trò của trường TCCN ngoài công lập

2.1.2.1. Đặc điểm trường TCCN ngoài công lập

Trường do cá nhân, nhóm cá nhân hay tổ chức xin phép thành lập, đầu tư bằng vốn ngoài ngân sách Nhà nước. Vì thế, trường TCCN ngoài công lập là trường tự thu, tự chi như một doanh nghiệp, không được Chính phủ rót tiền. Chính vì lý do trên, Trường TCCN ngoài công lập sẽ quyết định sự tồn tại và phát triển của trường mình dựa chủ yếu vào nguồn thu từ học phí và các khoản khác của Học sinh.

Trường TCCN ngoài công lập luôn có mức học phí cao hơn so với trường TCCN công lập. Với học phí cao hơn nên người học luôn mong muốn sẽ được đáp ứng tốt hơn cả về phục vụ, chương trình, cơ sở vật chất, chất lượng giảng dạy của Giáo viên và sự quan tâm của lãnh đạo nhà trường, ...

2.1.2.2. Vai trò của trường TCCN ngoài công lập

Trường TCCN ngoài công lập cũng như các trường TCCN công lập có vai trò hết sức quan trọng là đào tạo đội ngũ cán bộ kỹ thuật ở trình độ trung cấp đáp ứng cho nhu cầu xã hội. Họ là những người gắn kết giữa công nhân với cán bộ kỹ thuật có trình độ cao. Trong xu hướng hiện đại, ngoài việc tạo ra đội ngũ cán bộ đáp ứng nhu cầu việc làm xã hội còn phải đào tạo ra những con người có đủ phẩm chất và kiến thức để tiếp tục theo học những bậc cao hơn.

2.1.3. Tình hình hoạt động của các trường TCCN ngoài công lập tại Tp.HCM

Trường TCCN tại Tp. Hồ Chí Minh gồm có 43 trường thuộc Sở GDĐT Tp. Hồ Chí Minh và một số trường thuộc các Bộ quản lý. Trong số 43 trường TCCN thì có đến 27 trường ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Do số lượng trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh quá nhiều nên việc tuyển sinh những năm gần đây vô cùng khó khăn.

Đối với người học hiện nay vô cùng thuận lợi, người học muốn học trường nào, ngành nào thì chọn và nộp hồ sơ để xét tuyển mà không qua thi tuyển. Người học có thể đang học trường này nhưng nếu không thích họ có thể chuyển trường. Điều này càng gây khó khăn hơn cho các trường TCCN trong việc phải làm sao để giữ Học sinh của trường mình.

Đứng trước tình hình ấy, bất kỳ trường trung cấp nào muốn đứng vững thì phải củng cố và đảm bảo mọi yêu cầu của người học như chất lượng Giáo viên, chương trình sát với thực tiễn, cách phục vụ của nhân viên nhà trường cũng phải tốt hơn, đặc biệt với lãnh đạo nhà trường phải làm đúng những gì cam kết trước khi người học bước vào trường mình và các khoản phí phải phù hợp với người học.

2.2. Chất lượng dịch vụ và chất lượng đào tạo

2.2.1. Khái niệm dịch vụ

Dịch vụ là một khái niệm phổ biến trong marketing và kinh doanh. Có rất nhiều cách định nghĩa về dịch vụ.

Theo (Zeithaml và Bitner, 2000): *dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng*

làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Philip Kotler: Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến sở hữu cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với sản phẩm vật chất...

Tóm lại: Dịch vụ là một “*sản phẩm đặc biệt*” có nhiều đặc tính khác với các loại hàng hóa khác như: tính vô hình, tính không tách rời, tính không đồng đều, tính không thể dự trữ và tính không chuyển quyền sở hữu được. Chính những đặc tính này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

2.2.1.1. Tính vô hình

Không giống như những sản phẩm vật chất, dịch vụ không thể nhìn thấy được, không nắm được, không nghe thấy được hay không ngửi thấy được trước khi người ta mua chúng. Để giảm bớt mức độ không chắc chắn, người mua sẽ tìm kiếm các dấu hiệu hay bằng chứng về chất lượng dịch vụ như: địa điểm, con người, trang thiết bị, tài liệu, thông tin, biểu tượng và giá cả mà họ thấy. Với lý do là vô hình nên công ty cảm thấy khó khăn trong việc nhận thức như thế nào về dịch vụ và đánh giá chất lượng dịch vụ.

2.2.1.2. Tính không tách rời

Tính không tách rời của dịch vụ thể hiện ở việc khó phân chia dịch vụ thành hai giai đoạn rạch ròi là giai đoạn sản xuất và giai đoạn sử dụng. Dịch vụ thường được tạo ra và sử dụng đồng thời. Điều này không đúng đối với hàng hoá vật chất được sản xuất ra nhập kho, phân phối thông qua nhiều nấc trung gian mua bán, rồi sau đó mới được tiêu dùng. Đối với sản phẩm hàng hoá, khách hàng chỉ sử dụng sản phẩm ở giai đoạn cuối cùng, còn đối với dịch vụ, khách hàng đồng hành trong suốt hoặc một phần của quá trình tạo ra dịch vụ.

2.2.1.3. Tính không đồng đều

Việc thực hiện dịch vụ thường khác nhau tùy thuộc vào cách thức phục vụ, nhà cung cấp dịch vụ, người phục vụ, thời gian thực hiện, lĩnh vực phục vụ, đối tượng phục vụ và địa điểm phục vụ. Đặc tính này thể hiện rõ nhất đối với các dịch

vụ bao hàm sức lao động cao. Dịch vụ càng nhiều người phục vụ thì càng khó đảm bảo tính đồng đều về chất lượng.

2.2.1.4. Tính không dự trữ được

Dịch vụ không thể cất trữ, lưu kho rồi đem bán như hàng hóa khác. Chúng ta có thể ưu tiên thực hiện dịch vụ theo thứ tự trước sau nhưng không thể đem cất dịch vụ rồi sau đó đem ra sử dụng vì dịch vụ thực hiện xong là hết, không thể để dành cho việc “tái sử dụng” hay “phục hồi” lại. Chính vì vậy, dịch vụ là sản phẩm được sử dụng khi tạo thành và kết thúc ngay sau đó.

2.2.1.5. Tính không chuyển quyền sở hữu được

Khi mua hàng hóa thì khách hàng được chuyển quyền sở hữu và trở thành chủ nhân của hàng hóa đó. Khi mua dịch vụ thì khách hàng chỉ được quyền sử dụng dịch vụ, được hưởng lợi ích từ dịch vụ mang lại trong một thời gian nhất định mà thôi. Đồng thời người bán buôn, bán lẻ cũng không được chuyển quyền sở hữu, họ đơn thuần chỉ là người tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ. Và tất nhiên, họ có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Như vậy vấn đề về huấn luyện, hỗ trợ, tư vấn và kiểm tra đánh giá các trung gian phân phối là yếu tố cần thiết để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

2.2.2. Chất lượng dịch vụ

2.2.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Từ các điểm của dịch vụ mà khái niệm chất lượng dịch vụ trở nên rất phức tạp. Đặc điểm nổi bật là khách hàng chỉ có thể đánh giá được toàn bộ chất lượng của những dịch vụ sau khi đã “mua” và “sử dụng” chúng. Do đó, tài liệu xác định chất lượng dịch vụ dựa theo: chủ quan, thái độ và khả năng nhận biết.

(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 về những thứ ta nhận được.*

(Parasuraman; Zeithaml và Berry, 1998) đã định nghĩa: *Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi về sản phẩm dịch vụ của khách hàng và nhận*

thức, cảm nhận của họ khi sử dụng qua sản phẩm dịch vụ đó. Đây có thể xem là một khái niệm tổng quát nhất, bao hàm đầy đủ ý nghĩa của chất lượng dịch vụ và đồng thời cũng chính xác nhất khi xem xét chất lượng dịch vụ đứng trên quan điểm khách hàng, xem khách hàng là trọng tâm.

2.2.2.2. Chất lượng đào tạo

Với năng lực đào tạo theo năng lực hành nghề, Chất lượng giáo dục chuyên nghiệp thông qua ba yếu tố chính: Kiến thức, kỹ năng và thái độ với các chuẩn quy định.

Với quan niệm phát triển chất lượng đào tạo có 2 phần:

Phần cứng: gồm bộ ba: Kiến thức kỹ năng, thái độ mà người học tiếp thu trong quá trình học.

Phần mềm: là năng lực sáng tạo và thích ứng.

Theo quan niệm này , phần cứng chiếm 1/3 và phần mềm chiếm 2/3 tỷ trọng.

(Hoàng Ngọc Trí, 2010) cho rằng: Chất lượng đào tạo là mức độ thực hiện các mục tiêu đào tạo đã đề ra, đồng thời phải phù hợp và đáp ứng yêu cầu của người học, của đơn vị sản xuất, của thị trường lao động.

2.2.2.3. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Thông thường các nhà kinh doanh dịch vụ thường cho rằng chất lượng của dịch vụ chính là mức độ hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên (Zeithaml và Bitner , 2000) cho rằng: *Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là hai khái niệm phân biệt. Sự hài lòng khách hàng là một khái niệm tổng quát, nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì bước đầu doanh nghiệp đó đã làm cho khách hàng hài lòng.*

Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mỗi

quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

2.2.2.4. Sự khác biệt giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Theo (Oliver, 1993), tuy có quan hệ chặt chẽ với nhau nhưng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng có sự khác biệt nhất định thể hiện ở những khía cạnh sau:

- Các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ mang tính cụ thể trong khi sự hài lòng khách hàng có liên quan đến nhiều yếu tố khác ngoài chất lượng dịch vụ như giá cả, quan hệ khách hàng, thời gian sử dụng dịch vụ, ...
- Các đánh giá chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào việc thực hiện dịch vụ như thế nào nhưng sự hài lòng khách hàng lại là sự so sánh giữa các giá trị nhận được và các giá trị mong đợi đối với việc thực hiện dịch vụ đó.
- Nhận thức về chất lượng dịch vụ ít phụ thuộc vào kinh nghiệm với nhà cung cấp dịch vụ, môi trường kinh doanh trong khi sự hài lòng của khách hàng lại phụ thuộc nhiều vào các yếu tố này hơn.

Việc tìm hiểu sự khác biệt này sẽ giúp chúng ta hạn chế được sự nhầm lẫn giữa việc xác định các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ và các nhân tố tác động đến sự hài lòng khách hàng.

2.2.2.5. Các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ

Mô hình chất lượng dịch vụ của (Prasuraman và ctg, 1985) cho rằng bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể hình thành 10 thành phần, đó là:

- 1. Tin cậy:** nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.
- 2. Đáp ứng:** nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- 3. Đáp ứng:** nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

4. **Năng lực phục vụ:** nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.
5. **Tiếp cận:** liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.
6. **Lịch sự:** nói lên tính cách phục vụ niềm nở tôn trọng, thân thiện với khách hàng.
7. **Thông tin:** liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ hiểu biết dễ dàng và lắng nghe những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.
8. **Tín nhiệm:** nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.
9. **An toàn:** liên quan đến khả năng đảm bảo sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính cũng như bảo mật thông tin.
10. **Hiểu biết khách hàng:** thể hiện qua khả năng hiểu biết nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.
11. **Phương tiện hữu hình:** thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Mô hình mười thành phần chất lượng dịch vụ nêu trên có ưu điểm là bao quát hầu hết mọi khía cạnh của 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 nhà nghiên cứu này đã nhiều lần kiểm định mô hình này và đi đến kết luận là chất lượng dịch vụ bao gồm năm thành phần cơ bản, đó là:

1. **Tin cậy:** thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.

2. **Đáp ứng:** thể hiện qua sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.
3. **Năng lực phục vụ:** thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.
4. **Đồng cảm:** thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng.
5. **Phương tiện hữu hình:** thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Vào năm 1990, (Gronroos, 1990) đã tiến hành nghiên cứu và đưa ra sáu nhân tố đo lường chất lượng dịch vụ như sau:

1. Có tính chuyên nghiệp.
2. Có phong cách phục vụ ân cần.
3. Có tính thuận tiện.
4. Có sự tin cậy.
5. Có sự tín nhiệm.
6. Có khả năng giải quyết khiếu nại.

Đến năm 2001, (Sureshchandar et al, 2001) cũng đưa ra năm nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bao gồm:

- 1 Yếu tố dịch vụ cốt lõi.
- 2 Yếu tố con người.
- 3 Yếu tố kỹ thuật.
- 4 Yếu tố hữu hình.
- 5 Yếu tố cộng đồng.

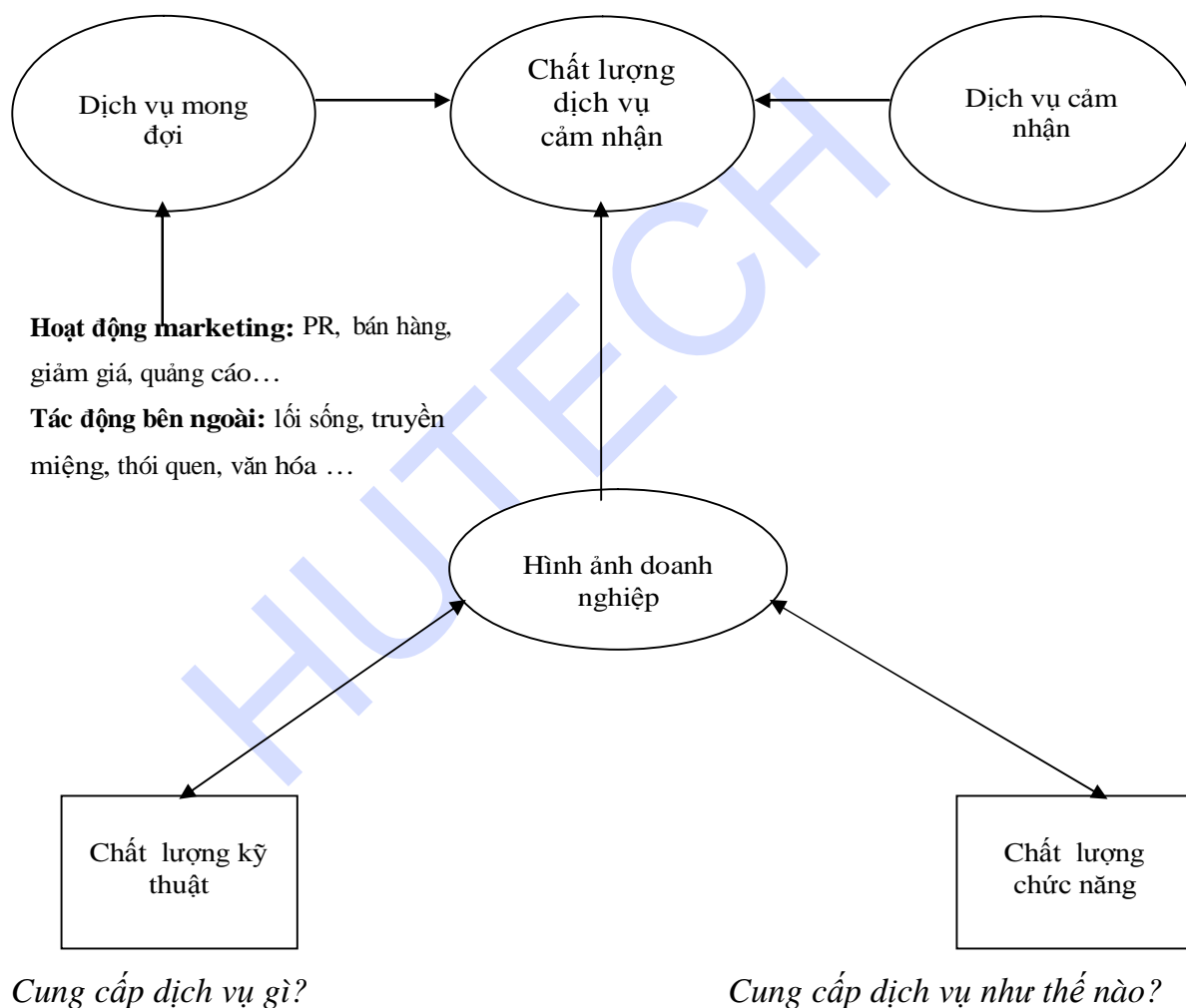
Các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ rất đa dạng được xác định khác nhau tùy lĩnh vực nghiên cứu. Vì vậy, các tài liệu nghiên cứu được nêu ra trên đây là cơ sở tham khảo cho việc xác định cụ thể các thang đo chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực GDCN.

2.3. *Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và thang đo*

Ngày nay, có hai mô hình thông dụng được dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ là mô hình: (Gronroos, 1984) và mô hình (Parasuraman, 1988).

2.3.1. Mô hình FSQ và TSQ (Gronroos, 1984)

Theo Gronroos, chất lượng dịch vụ được xem xét dựa trên hai tiêu chí là chất lượng chức năng (FSQ: Functional Service Quality) và chất lượng kỹ thuật (TSQ: Technical Service Quality) và chất lượng dịch vụ cũng bị tác động mạnh mẽ bởi hình ảnh doanh nghiệp (corporate image). Như vậy, Gronroos đã đưa ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh doanh nghiệp (gọi tắt là mô hình FTSQ).



Nguồn: (Gronroos ,1984)

Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ của (Gronroos, 1984)

2.3.1.1. Chất lượng kỹ thuật

Chất lượng kỹ thuật cho thấy Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ gì, có sử dụng trang thiết bị hiện đại và áp dụng qui trình công nghệ tiên tiến không? Có nhân viên phục vụ chuyên nghiệp không? Nói cách khác, chất lượng kỹ thuật là kết quả của quá trình tương tác giữa doanh nghiệp với khách hàng mà ở đó doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng tiếp nhận dịch vụ đó. Có 5 tiêu chí để đánh giá nhân tố này:

- Khả năng giải quyết vấn đề.
- Kỹ năng chuyên môn.
- Trình độ tác nghiệp.
- Trang thiết bị hiện đại.
- Hệ thống lưu trữ thông tin.

Các thang đo chất lượng kỹ thuật:

- Nhân viên nhà trường có khả năng ra quyết định nhanh chóng.
- Nhân viên nhà trường giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của Học sinh.
- Nhân viên nhà trường có trình độ chuyên môn giỏi.
- Giáo viên có trình độ chuyên môn và sư phạm cao.
- Nhân viên nhà trường thực hiện dịch vụ chính xác và kịp thời.
- Giáo viên có lên lớp đúng giờ.
- Nhà trường rất chú tâm đến nhu cầu của Học sinh.
- Nhà trường có trang thiết bị hiện đại cũng như hệ thống máy dự phòng đảm bảo cho việc học của Học sinh và việc dạy của Giáo viên.
- Nhà trường có hệ thống thông tin liên lạc dễ dàng.

2.3.1.2. Chất lượng chức năng

Chất lượng chức năng thể hiện quá trình thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp, phản ánh việc dịch vụ được cung cấp như thế nào. Trong tương quan giữa hai khía cạnh chất lượng kể trên thì chất lượng chức năng đóng vai trò quan trọng hơn được thể hiện thông qua 7 tiêu chí sau:

- Sự thuận tiện trong giao dịch.

- Hành vi ứng xử.
- Thái độ phục vụ.
- Công tác tổ chức nhà trường.
- Tiếp xúc Học sinh.
- Phong thái phục vụ.
- Tinh thần tất cả vì Học sinh.

Các thang đo chất lượng chức năng:

- Khi Học sinh giao dịch với nhà trường có dễ dàng.
- Thời gian phục vụ của nhà trường hợp lý và thuận tiện cho Học sinh.
- Nhân viên nhà trường rất sẵn sàng phục vụ Học sinh.
- Nhân viên nhà trường giúp đỡ Học sinh rất tận tình.
- Nhân viên nhà trường rất lịch thiệp và ân cần với Học sinh.
- Nhà trường luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của Học sinh.
- Lãnh đạo và Nhân viên nhà trường luôn gắn bó và đoàn kết với nhau.
- Nhà trường luôn quan tâm đến quyền lợi nhân viên và có chế độ đãi ngộ hợp lý.
- Nhân viên nhà trường thường xuyên liên lạc với Học sinh.
- Nhân viên nhà trường ăn mặc lịch thiệp và ấn tượng.
- Nhà trường luôn xem quyền lợi của Học sinh trên hết.
- Nhà trường có chính sách linh hoạt vì yêu cầu của Học sinh.
- Nhà trường luôn thực hiện đúng đắn những gì cam kết với Học sinh.

2.3.1.3. Hình ảnh doanh nghiệp

Hình ảnh doanh nghiệp được hiểu là cảm nhận hay ấn tượng chung của khách hàng về doanh nghiệp, theo đó, nếu doanh nghiệp tạo được hình ảnh tốt trong lòng khách hàng thì họ dễ dàng bỏ qua những thiếu sót xảy ra trong quá trình sử dụng dịch vụ. (Gronroos, 1984) cũng chỉ ra rằng hình ảnh doanh nghiệp là tài sản vô giá của doanh nghiệp và có tác động tích cực đến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ, giá trị sản phẩm và sự hài lòng của họ.

Hơn thế hình ảnh doanh nghiệp cũng giúp cho khách hàng tin tưởng hơn

vào doanh nghiệp và trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp (Andreassen và Lindestand, 1998). Như vậy, hình ảnh doanh nghiệp có tác động đến và chịu ảnh hưởng bởi chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Cũng cần lưu ý rằng, những khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp sẽ có cảm nhận đúng đắn hơn về hình ảnh doanh nghiệp so với những khách hàng khác.

Hình ảnh doanh nghiệp giúp cho mối quan hệ giữa khách hàng và doanh nghiệp tốt đẹp và bền vững hơn. Ngoài ra, khách hàng đánh giá hình ảnh doanh nghiệp tốt hay xấu thông qua cảm nhận của họ đối với doanh nghiệp và so sánh hình ảnh doanh nghiệp với các đối thủ khác. Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng nhiều hay ít phụ thuộc vào từng doanh nghiệp cụ thể.

2.3.2. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, 1988)

Khi bộ thang đo SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1988) được công bố đã có những tranh luận về vấn đề làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất. Khoảng hai thập kỷ sau đó, nhiều nhà nghiên cứu đã nỗ lực chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo SERVQUAL. Cho đến nay, mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL được xem là mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ cụ thể và chi tiết với việc đưa ra mô hình 5 loại sai lệch trong chất lượng dịch vụ. Mô hình này không những đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự so sánh giữa dịch vụ mong đợi và dịch vụ nhận được mà còn kể đến chất lượng dịch vụ mà nhà quản lý muốn cung cấp. Ngoài ra mô hình cũng đề cập chất lượng dịch vụ còn bị ảnh hưởng bởi sự không đồng nhất giữa mong muốn của nhà quản lý và những mong muốn của khách hàng.

Các loại sai lệch:

- Sai lệch loại 1 (Gap 1): sai lệch giữa nhận thức của nhà quản trị với mong muốn của khách hàng. Sai lệch này gây ra thiệt hại nhiều nhất do nhà quản trị không nắm bắt được nhu cầu và mong muốn của khách hàng.
- Sai lệch loại 2 (Gap 2): Sai lệch giữa các đặc tính của chất lượng dịch vụ với nhận thức của nhà quản lý. Ở đây, nhà quản lý nhận thức được điều khách hàng

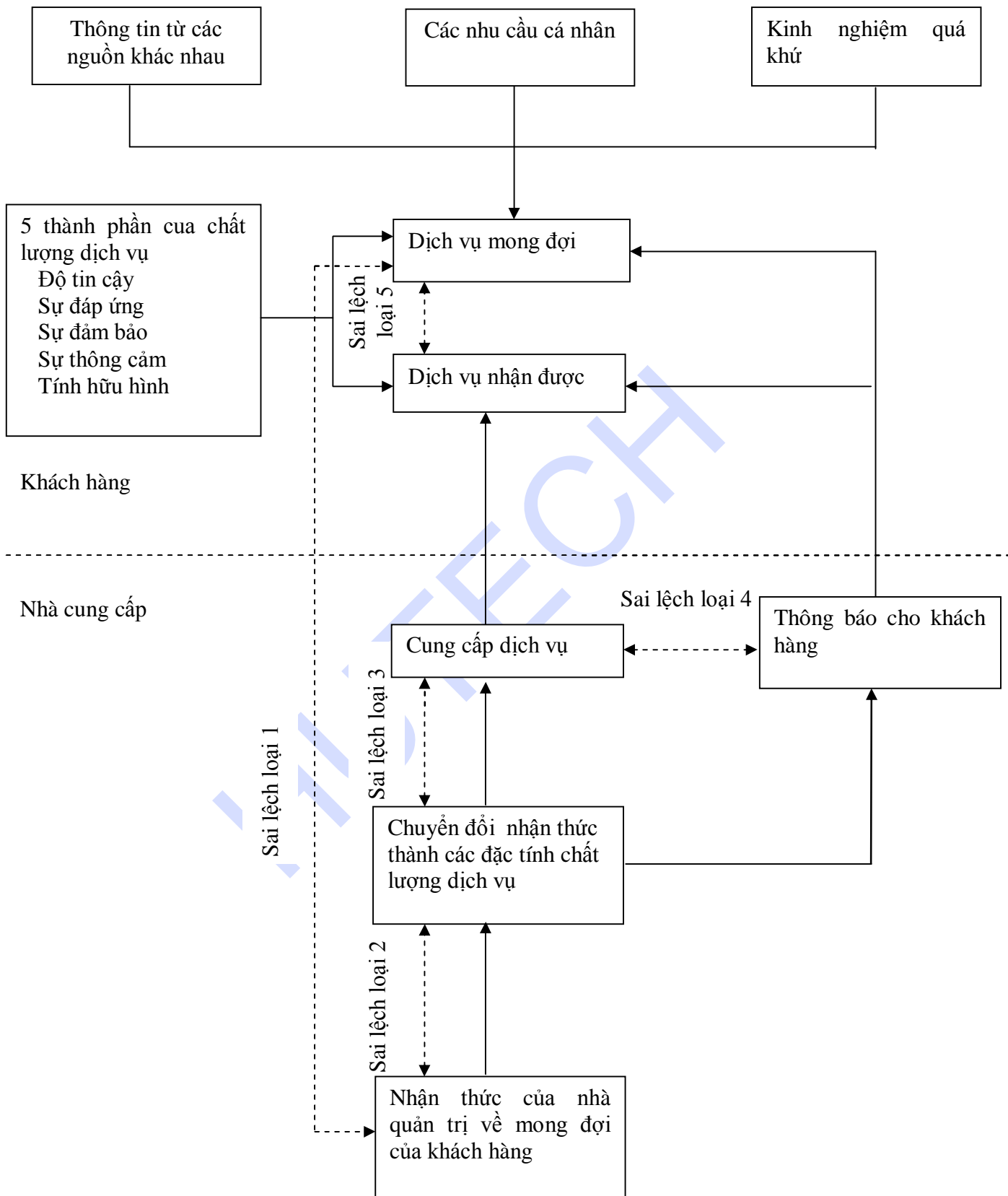
mong muốn nhưng không thể đáp ứng được mong muốn của họ.

- Sai lệch loại 3 (Gap 3): Sai lệch giữa việc cung cấp dịch vụ và các đặc tính chất lượng dịch vụ. Sai lệch này xảy ra khi kết quả phục vụ kém không đạt được các tiêu chuẩn dịch vụ. Nguyên nhân là do đội ngũ nhân viên thiếu kỹ năng, kiến thức, năng lực hay không toàn tâm toàn ý cung cấp dịch vụ.

- Sai lệch loại 4 (Gap 4): Sai lệch giữa các thông tin thông báo đến khách hàng với việc cung cấp dịch vụ. Sai lệch này xảy ra khi công ty không giữ đúng cam kết .

- Sai lệch loại 5 (Gap 5): Sai lệch giữa dịch vụ mong muốn và dịch vụ nhận được. Sai lệch loại này là do sự chênh lệch mà khách hàng cảm thấy giữa mức chất lượng mà họ chờ đợi so với chất lượng mà họ cảm nhận được sau khi sử dụng dịch vụ.

Như vậy, theo mô hình, sai lệch thứ năm càng thấp thì sự hài lòng của khách hàng càng cao. Sai lệch thứ 5 lại phụ thuộc vào 4 sai lệch trước đó, nghĩa là sai lệch 1, 2, 3, và 4. Như vậy để rút ngắn sai lệch loại năm nhà quản trị cần nỗ lực để tối thiểu hóa các sai lệch nói trên. Khách hàng chỉ hài lòng với dịch vụ được cung cấp khi 4 độ sai lệch là tối thiểu.



Nguồn: Parasuraman & ctg (1985)

Hình 2.2 : Mô hình phân tích các loại sai lệch chất lượng trong dịch vụ

Dựa vào mô hình này, Parasuraman và các cộng sự đã giới thiệu thang đo SERVQUAL gồm 10 thành phần:

- (1) Phương tiện hữu hình thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.
- (2) Tin cậy nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay đầu tiên.
- (3) Đáp ứng nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- (4) Năng lực phục vụ nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng chuyên môn này cần thiết cho nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.
- (5) Tiếp cận liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.
- (6) Ân cần nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng.
- (7) Thông tin liên quan đến việc giao tiếp, truyền đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ họ dễ dàng hiểu được và lắng nghe những vấn đề liên quan đến họ như chi phí, giải quyết khiếu nại...
- (8) Tín nhiệm nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.
- (9) An toàn liên quan đến khả năng đảm bảo sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.
- (10) Thấu hiểu thể hiện thông qua khả năng hiểu biết nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

Thang đo này bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên thang đo cho

thấy có sự phức tạp trong đo lường, không đạt giá trị phân biệt trong một số trường hợp. Do đó, các nhà nghiên cứu đã đưa ra thang đo SERVQUAL với 22 thang đo và 5 tiêu chí, gồm có:

2.3.2.1. Sự tin cậy

Sự tin cậy nói lên khả năng cung ứng dịch vụ chính xác, đúng giờ và uy tín. Điều này đòi hỏi sự nhất quán trong việc thực hiện dịch vụ và tôn trọng các cam kết cũng như giữ lời hứa với khách hàng. Trong lĩnh vực giáo dục, tiêu chí này thường được đo lường bởi các thang đo sau đây:

- Nhà trường thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu.
- Giáo viên phải lên lớp đúng giờ.
- Nhà trường phải đào tạo đúng chương trình đã đưa ra ban đầu.

2.3.2.2. Khả năng đáp ứng

Đây là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các khiếu nại, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. Nói cách khác hiệu quả phục vụ là sự phản hồi từ phía nhà cung cấp dịch vụ đối với những gì mà khách hàng mong muốn cụ thể như:

- Nhân viên và Giáo viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Học sinh.
- Nhà trường phải trả lời ngay các yêu cầu của Học sinh.
- Nhà trường có đường dây nóng phục vụ Học sinh trong giờ làm việc.
- Nhà trường luôn cố gắng giải quyết khó khăn cho Học sinh.

2.3.2.3. Sự hữu hình

Sự hữu hình chính là hình ảnh bên ngoài của các cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên-Giáo viên, tài liệu, sách hướng dẫn và hệ thống thông tin liên lạc của nhà trường. Nói một cách tổng quát tất cả những gì mà khách hàng nhìn thấy trực tiếp được bằng mắt và các giác quan thì đều có thể tác động đến yếu tố này:

- Nhà trường có cơ sở vật chất đầy đủ.
- Nhà trường có trang thiết bị và máy móc hiện đại.
- Nhân viên, Giáo viên nhà trường rất chuyên nghiệp và ăn mặc lịch thiệp.

- Các phòng ban của nhà trường sắp xếp tài liệu, các bảng biểu rất khoa học và tiện lợi cho Học sinh truy cập.

2.3.2.4. Sự đảm bảo

Đây là yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự phục vụ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, phong thái lịch thiệp và khả năng giao tiếp tốt, nhờ đó, khách hàng cảm thấy an tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ của nhà trường:

- Nhân viên nhà trường phục vụ Học sinh lịch thiệp, nhã nhặn.
- Các biểu mẫu rõ ràng và dễ hiểu.
- Nhân viên nhà trường luôn cung cấp các thông tin cần thiết cho Học sinh.
- Nhân viên nhà trường trả lời chính xác và rõ ràng các thắc mắc của Học sinh.

2.3.2.5. Sự cảm thông

Sự cảm thông chính là sự quan tâm, chăm sóc khách hàng ân cần, dành cho khách hàng sự đối xử chu đáo tốt nhất có thể giúp cho khách hàng cảm thấy mình là “thượng khách” và luôn được đón tiếp nồng hậu mọi lúc mọi nơi. Yếu tố con người là phần cốt lõi tạo nên sự thành công này và sự quan tâm của nhà trường đối với Học sinh càng nhiều thì sự cảm thông sẽ càng tăng:

- Nhân viên nhà trường chú ý đến nhu cầu của từng Học sinh.
- Nhà trường có các phòng thuận tiện cho việc giao dịch của Học sinh.
- Nhân viên và Giáo viên luôn đối xử ân cần với Học sinh.

2.4. Tìm hiểu về giá cả

2.4.1. Ảnh hưởng của giá cả đến sự hài lòng của khách hàng

Giá cả là hình thức biểu hiện đồng tiền của giá trị hàng hóa và dịch vụ được xác định dựa trên giá trị sử dụng và cảm nhận của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ mà mình sử dụng. Khách hàng không nhất thiết phải mua sản phẩm, dịch vụ có chất lượng cao nhất mà họ sẽ mua những sản phẩm, dịch vụ đem lại cho họ sự hài lòng nhiều nhất. Chính vì vậy, những nhân tố như cảm nhận của khách

hàng về giá và chi phí (chi phí sử dụng) không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhưng sẽ tác động đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992).

Cùng với sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ của thị trường và các thay đổi trong nhận định của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ, các nhà nghiên cứu đã xác định rằng giá cả và sự hài lòng khách hàng có mối quan hệ sâu sắc với nhau. Do đó, nếu không xét đến nhân tố này thì việc nghiên cứu về sự hài lòng khách hàng sẽ thiếu tính chính xác.

2.4.2. Quan hệ giữa lượng giá cả, giá trị và giá cả cảm nhận

Khi mua sản phẩm, dịch vụ, khách hàng phải trả một chi phí nào đó để đổi lại giá trị sử dụng mà mình cần. Như vậy, chi phí đó được gọi là giá cả đánh đổi để có được giá trị mong muốn từ sản phẩm, dịch vụ. Nếu đem lượng hóa giá cả trong tương quan giá trị có được thì khách hàng sẽ có cảm nhận về tính cạnh tranh của giá cả là thỏa đáng hay không. Chỉ khi nào khách hàng cảm nhận chất lượng dịch vụ có được nhiều hơn so với chi phí sử dụng thì giá cả được xem là cạnh tranh và khách hàng sẽ hài lòng. Ngược lại, khách hàng sẽ tỏ ra không hài lòng vì cảm thấy mình phải trả nhiều hơn so với những gì nhận được và giá cả trong trường hợp này sẽ tác động tiêu cực đến sự hài lòng của khách hàng.

Đây là mối quan hệ giữa lượng giá cả, giá trị và giá cả cảm nhận. Tuy nhiên, chính giá cả cảm nhận mới là nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Có thể lượng giá cả bỏ ra nhiều hơn so với giá trị nhận được nhưng khách hàng cảm nhận như thế là hợp lý thì họ vẫn sẽ hài lòng và ngược lại. Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa giá cả cảm nhận và sự hài lòng khách hàng, (Varki và Colgate, 2001) cũng chứng minh rằng hai yếu tố này tác động qua lại lẫn nhau tùy vào độ nhạy cảm của khách hàng đối với giá cũng như mối quan hệ giữa người sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, để đánh giá tác động của nhân tố giá cả đến sự hài lòng khách hàng, chúng ta cần xem xét đầy đủ hơn ở ba khía cạnh sau:

- Giá so với chất lượng.
- Giá so với các đối thủ cạnh tranh.

- Giá so với mong đợi của khách hàng.

Vì vậy, khi xem xét tác động của giá đến sự hài lòng khách hàng chúng ta cần nhận thức một cách đầy đủ hơn giá ở đây bao gồm chi phí bỏ ra và chi phí cơ hội để có được sản phẩm dịch vụ cũng như tương quan của giá đến những khía cạnh đã đề cập ở trên. Trong phạm vi bài viết này, yếu tố giá cả được xem xét chính là tính cạnh tranh của giá được cảm nhận. Nếu khách hàng cảm nhận tính cạnh tranh của giá cả càng cao thì họ sẽ càng hài lòng và ngược lại.

2.5. Ứng dụng thang đo trong giáo dục

Trong lĩnh vực giáo dục cũng có nhiều tác giả dùng thang đo SERVQUAL nghiên cứu sự hài lòng. Nhưng nhìn chung các tác giả chủ yếu nghiên cứu về sự hài lòng của Sinh viên các trường Đại học, trường TCCN ít có tác giả nghiên cứu hơn. Sau đây là một số nghiên cứu dùng thang đo SERVQUAL trong giáo dục:

Sherry, Bhat và Ling đã tiến hành nghiên cứu đo lường kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên nước ngoài về học viện UNITEC, Auckland và New Zealand với thang đo SERVQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy thang đo đạt độ tin cậy và giá trị tốt với 5 thành phần phân biệt như lý thuyết đưa ra; tất cả các khoản cách và cảm nhận kỳ vọng của 5 thành phần đều âm và có ý nghĩa thống kê, điều này nghĩa là 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 của sinh viên nước ngoài thấp hơn rất 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 (dẫn theo Huỳnh Hồng Sang, 2010).

Cũng sử dụng thang đo SERVQUAL, (Nguyễn 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. Tuy nhiên, Nguyễn Chua sử dụng cỡ mẫu không lớn lắm, cỡ mẫu của Sinh viên: 35; Phụ huynh: 27; Giảng viên: 10; Người sử dụng lao động: 12.

Ở một nghiên cứu khác cỡ mẫu lớn hơn nhiều (Kích thước mẫu 500) (Snipes, R.L & N.Thomson, 1999) tìm hiểu các nhân tố tác động đến chất lượng cảm nhận trong đào tạo đại học của sinh viên qua điều tra ý kiến sinh viên 6 trường đại học có qui mô vừa và nhỏ trong 3 bang của Hoa Kỳ. Giảng viên các trường cũng được mời tham gia. Về thang đo, các nhà nghiên cứu đã hiệu chỉnh SERVQUAL thành hai bộ phận: kỳ vọng và cảm nhận thành một thang duy nhất bằng cách đưa các câu hỏi về chất lượng có được thấp hơn hay cao hơn mong đợi. Thang đo này đã được một số nhà nghiên cứu trước đó sử dụng. Các biến kiểm soát chủ yếu trong nghiên cứu là các biến nhân khẩu học: kinh nghiệm học tập, kết quả học tập và cảm nhận của Sinh viên về sự đánh giá công bằng của nhà trường; khối lượng công việc; kinh nghiệm của Giảng viên.

Kết quả phân tích dữ liệu hồi đáp cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) Cảm thông; (2) Năng lực đáp ứng và Tin cậy; (3) Phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc). Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng. Ngoài ra, các biến kiểm soát sau là có ý nghĩa trong tác động đến chất lượng dịch vụ cảm nhận của sinh viên: (1) Giới tính; (2) năm học tập của sinh viên tại nhà trường; (3) mức công bằng trong đánh giá của giảng viên.

Nghiên cứu tại Đại học An Giang (Nguyễn Thành Long, 2006) sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo. Nguyễn Thành Long đã sử dụng biến thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo qua đánh giá của sinh viên Đại học An Giang. Trong đó hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy: thang đo SERVPERF vẫn đa hướng nhưng có sự biến thái các thành phần từ đặc trưng dịch vụ sang các thành tố cung ứng dịch vụ; 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 Nguyễn Thành Long có cỡ mẫu từ 250 đến 300 với khoảng 600 hồi đáp hợp lệ, trong đó, phân bố của mẫu theo năm học: thứ II là 41%, năm thứ III là 41% và năm thứ IV là 18%. Các kết quả đạt được của nghiên cứu: Một là, với một dịch vụ phức tạp như đào tạo đại học, khách hàng (sinh viên) được cung ứng gói dịch vụ trong thời gian dài và bởi nhiều đối tượng (bộ phận) khác nhau, hiện tượng đánh giá chất lượng dịch vụ theo đối tượng là có thể xảy ra.

Hai là, việc đánh giá theo cấu trúc không bác bỏ hay làm giảm ý nghĩa lý thuyết của chất lượng dịch vụ cũng như của thang đo SERVPERF vì có thể thấy, các biến theo thành phần đặc trưng vẫn hiện diện trong các thành phần đối tượng mới. Nghiên cứu đã chỉ ra, giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Sinh viên cũng có cách nhìn giảng viên khá toàn diện. Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là cơ sở vật chất và tự tin cậy vào nhà trường. Hạn chế của nghiên cứu: Một là, việc lấy mẫu ngẫu nhiên theo đơn vị lớp ở các khoa có thể làm cho tính đại diện của kết quả không cao. Hai là, Đại học An Giang là một trường trẻ, có những đặc trưng hình thành và hoạt động riêng biệt. Sinh viên cũng ít có cơ hội tham khảo một trường đại học lân cận. Việc mở rộng kết quả nghiên cứu cho các trường đại học khác là không đủ tin cậy. Cần có thêm các nghiên cứu có thể khẳng định xu hướng biến thể SERVPERF để tìm ra thang đo chất lượng giáo dục đào tạo đại học phù hợp nhất.

Trong một nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên”. của (Trần Xuân Kiên, 2010) cho thấy kết quả như sau:

Kết quả nghiên cứu hệ số Cronbach Alpha với 5 thành phần của thang đo chất lượng đào tạo và thang đo Sự hài lòng đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo thiết kế trong luận văn có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Cụ thể: (i) Thành phần Cơ sở vật chất có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,831; (ii) Thành phần Sự nhiệt tình của cán bộ và giảng viên có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,923; (iii) Thành phần Đội ngũ giảng viên có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,94; (iv) Thành phần Khả năng thực hiện cam kết có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,928;

(v) Thành phần Sự quan tâm của Nhà trường có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,929. Thang đo Sự hài lòng có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,761. Tất cả các thành phần của thang đo đều có ý nghĩa thống kê nên cả 5 thành phần trên đều chấp nhận trong mô hình.

Như vậy, việc đo lường và đánh giá chất lượng đào tạo tại các đơn vị đào tạo nói chung và các trường đại học nói riêng còn ít. Việc đo lường sự hài lòng của khách hàng chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực kinh tế, marketing và dịch vụ. Trong giáo dục đại học, đảm bảo chất lượng mới được quan tâm trong những năm gần đây nhưng đánh giá còn nhiều bất cập chưa đánh giá đúng với thực tế của từng đơn vị. Việc tiến hành nghiên cứu đề tài này đóng góp một phần nhỏ vào công tác đo lường và đảm bảo chất lượng đào tạo; làm rõ những khái niệm về chất lượng và chất lượng đào tạo; xác định và đánh giá những yếu tố trong chất lượng đào tạo có tác động như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên; đo lường ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo.

2.6. Tìm hiểu sự hài lòng của khách hàng

2.6.1. Khái niệm

Có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng và thực tế có nhiều cách hiểu khác nhau về khái niệm này.

Nói một cách đơn giản, sự hài lòng của khách hàng chính là trạng thái hoặc cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ đó (Terrence Levesque và Gordon H.G McDougall, 1996).

Cụ thể hơn, (Kotler và Keller, 2006) cho rằng sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng được xem xét dựa trên ba mức độ sau đây:

- Nếu kết quả nhận được ít hơn mong đợi thì khách hàng sẽ cảm thấy không hài lòng.
- Nếu kết quả nhận được giống như mong đợi thì khách hàng sẽ hài lòng.
- Nếu kết quả nhận được nhiều hơn mong đợi thì khách hàng sẽ rất hài lòng với dịch vụ đó.

Trong khi đó (Oliva, William O. và Bearden ,1995) lại cho rằng sự hài lòng của khách hàng là một nhiệm vụ của doanh nghiệp thể hiện qua mối quan hệ giữa những giá trị của sản phẩm, dịch vụ đó so với những mong đợi trước đó của khách hàng về chúng. Rõ ràng dù có nhiều khái niệm khác nhau nhưng định nghĩa về sự hài lòng của khách hàng luôn gắn liền với những yếu tố sau:

- Tình cảm hoặc thái độ đối với nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ.
- Mong đợi của khách hàng về khả năng đáp ứng nhu cầu từ phía nhà cung cấp sản phẩm dịch vụ.
- Kết quả thực hiện dịch vụ hoặc các giá trị do sản phẩm dịch vụ mang lại.
- Ý định sẵn sàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ.

2.6.2. Các nhân tố quyết định sự hài lòng của Học sinh

Trên cơ sở tìm hiểu về dịch vụ, đặc tính dịch vụ, giá cả và các khảo sát về mô hình chất lượng dịch vụ cũng như các thang đo chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục (xem mục 2.2, 2.3, 2.4, và 2.5), tác giả đã đưa ra 6 nhân tố quyết định sự hài lòng của Học sinh bao gồm *chất lượng sản phẩm dịch vụ, tính cạnh tranh về giá* với các thang đo cụ thể như sau:

➤ Cơ sở vật chất

- Nhà trường có đủ phòng thực hành.
- Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm.
- Nhà trường có đủ phòng học lý thuyết.
- Trang thiết bị thực hành có phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.
- Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.

➤ Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh

- Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập cho Học sinh.
- Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.
- Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.

➤ Đội ngũ Giáo viên

- Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.

- Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.
- Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.
- Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.

➤ **Sự nhiệt tình của CBNV nhà trường**

- Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.
- Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.
- Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.

➤ **Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường**

- Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.
- Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.
- Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.
- Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.
- Nhà trường quan tâm Học sinh lên hàng đầu.
- Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.

➤ **Các khoản phí nhà trường**

- Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.
- Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.
- Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.

2.7. Mô hình nghiên cứu đề nghị cho đề tài

2.7.1. Mô hình nghiên cứu các yếu tố quyết định sự hài lòng của Học sinh

2.7.1.1. Mô hình nghiên cứu

Qua tìm hiểu về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ GDCN, tác động của giá, các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ và mô hình độ hài lòng của khách hàng mà đặc biệt là những mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường Đại

học, cảm thấy mô hình của đề tài sẽ phù hợp với thang đo SERVQUAL gồm 6 nhân tố và 24 thang đo của 6 nhân tố này đã được nêu cụ thể ở phần 2.6.2. Mô hình hóa như sau:



Nguồn: Tác giả xây dựng sau khi nghiên cứu định tính

Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu các thang đo tác động đến sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh.

2.7.2. Các giả thuyết

H_0 : Cơ sở vật chất càng tốt thì sự hài lòng Học sinh càng cao.

H_1 : Khuôn viên vui chơi và học tập Học sinh càng đáp ứng đủ thì sự hài lòng Học sinh càng cao.

H_2 : Đội ngũ Giáo viên càng tốt thì sự hài lòng của Học sinh càng cao.

H₃: Cán bộ nhân viên nhà trường phục vụ càng tốt thì sự hài lòng của Học sinh càng cao.

H₄: Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường càng cao thì sự hài lòng của Học sinh càng cao.

H₅: Các khoản phí nhà trường càng phù hợp thì sự hài lòng của Học sinh càng cao.

2.7.3. Phương pháp đo lường sự hài lòng của khách hàng

Theo (Bernd Stauss và Patricia Neuhaus, 1997), chúng ta có thể phân loại mức độ hài lòng của khách hàng thành ba loại và chúng có sự tác động khác nhau đến nhà cung cấp dịch vụ:

- *Hài lòng tích cực*: Đây là sự hài lòng mang tính tích cực và được phản hồi thông qua thái độ và cách phản hồi của Học sinh. Đối với những Học sinh có sự hài lòng tích cực, Học sinh và nhà trường sẽ có mối quan hệ tốt đẹp. Chính vì thế chính những Học sinh này sẽ tạo ra tiếng tốt cho nhà trường và qua đó sẽ giới thiệu được nhiều Học sinh tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà trường. Và họ sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà trường nếu nhà trường có đào tạo cấp độ cao hơn.

- *Hài lòng ổn định*: Đối với những Học sinh có sự hài lòng ổn định, họ sẽ thấy thoải mái và hài lòng những gì đang diễn ra và không muốn có sự thay đổi trong cách cung cấp dịch vụ của nhà trường. Vì vậy, những Học sinh này tỏ ra dễ chịu, có sự tin tưởng cao đối với nhà trường và rất sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ của nhà trường nếu nhà trường có đào tạo trình độ cao hơn.

- *Hài lòng thụ động*: Những Học sinh có sự hài lòng thụ động ít tin tưởng vào nhà trường và họ cho rằng rất khó để nhà trường có thể cải thiện được chất lượng dịch vụ giáo dục ở đây. Học sinh nghĩ rằng sẽ không thể nào yêu cầu nhà trường cải thiện tốt hơn. Vì vậy, Học sinh sẽ không tích cực đóng góp ý kiến hay tỏ ra thờ ơ với những nỗ lực cải tiến của nhà trường, họ sẽ không tiếp tục dung sản phẩm giáo dục và cũng sẽ không giới thiệu hay nói tốt về trường với những người đang có nhu cầu sử dụng dịch vụ giáo dục này.

Vì vậy, khi nghiên cứu về sự hài lòng khách hàng nhà trường cần chú ý

làm cho Học sinh hài lòng là rất cần thiết mà giúp họ cảm thấy hoàn toàn hài lòng lại cực kỳ quan trọng hơn nhiều. Đối với những Học sinh hài lòng thấp thì họ có thể rời bỏ nhà trường bất cứ lúc nào và không giới thiệu sản phẩm của nhà trường cho những đối tượng muốn dùng sản phẩm. Trong khi những Học sinh cảm nhận hoàn toàn hài lòng thì sẽ là những khách hàng trung thành của nhà trường và sẵn sàng giới thiệu sản phẩm đến những đối tượng đang có nhu cầu sử dụng. Sự am hiểu này sẽ giúp cho nhà trường có những biện pháp cải tiến chất lượng dịch vụ và linh hoạt hơn trong vấn đề đáp ứng nhu cầu của Học sinh.

Kết luận chương:

Từ lý thuyết về giáo dục TCCN ngoài công lập, lý thuyết về chất lượng dịch vụ, thang đo sự hài lòng của khách hàng tác giả đã đưa ra được các thang đo và mô hình cho đề tài nghiên cứu của mình. Mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm 6 nhân tố với 24 biến quan sát tác động đến sự hài lòng của Học sinh. Dựa vào mô hình dự kiến, tác giả cũng đã nêu lên được các giả thuyết cho đề tài từ H_0 cho đến H_5 .

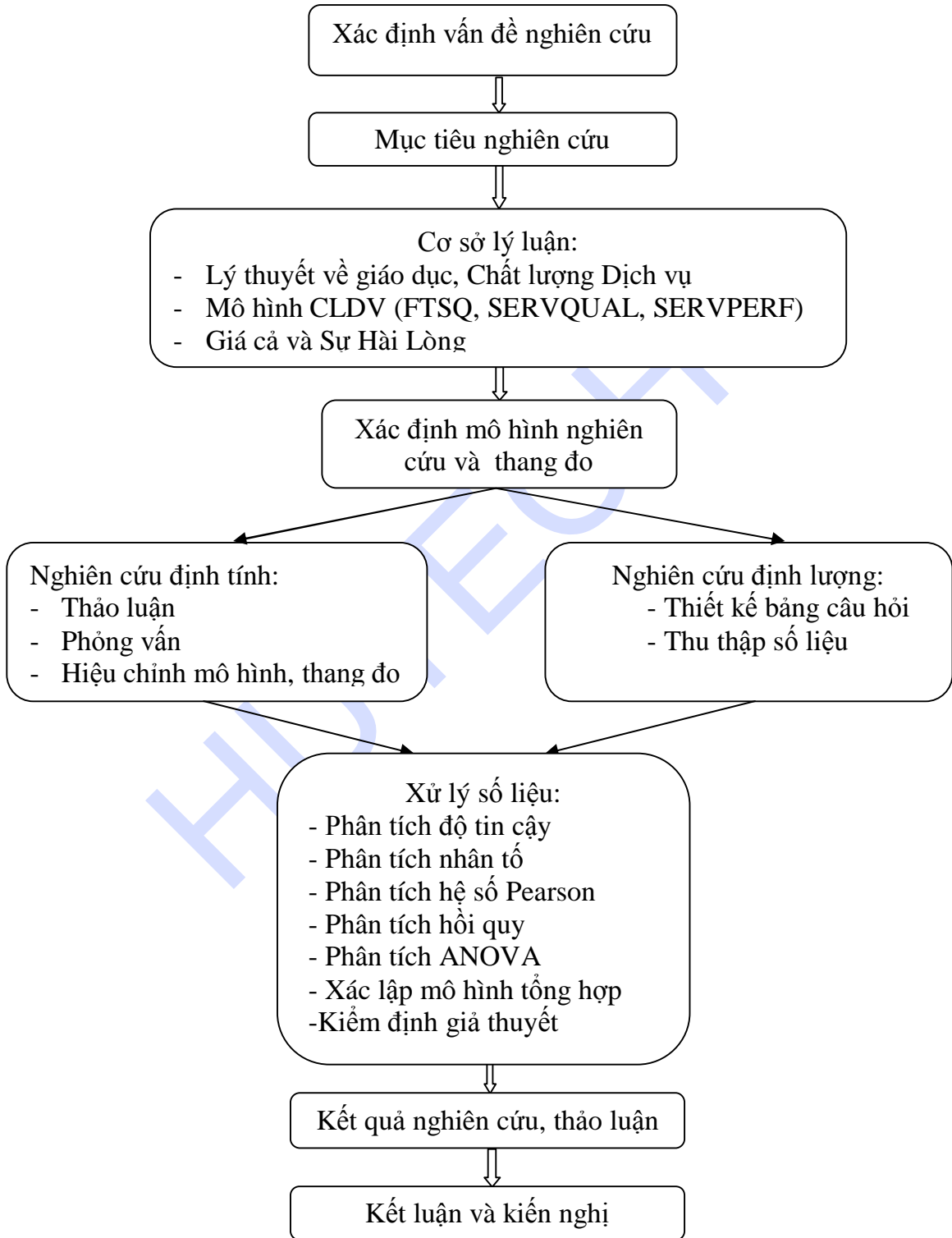
CHƯƠNG III: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu là một yêu cầu hết sức quan trọng trong quá trình nghiên cứu một đề tài. Phương pháp càng rõ ràng, cụ thể và hợp lý thì đề tài sẽ đạt hiệu quả cao.

Để thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của Học sinh, tác giả đã kết hợp sử dụng phương pháp nghiên cứu như nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng. Trên cơ sở tìm hiểu cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu điển hình về sự hài lòng của Học sinh cùng với các thang đo chi tiết được thiết lập như đã trình bày trong Chương 2. Ngoài ra, các chính sách hoạt động của trường học, các mối tương quan giữa đề tài nghiên cứu và các nhân tố khác cũng được xem xét một cách khách quan, đồng bộ để kết quả nghiên cứu đạt được chính xác và thực tiễn.

Cũng cần phải nói thêm rằng, đề tài nghiên cứu ***“Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập tại TP.Hồ Chí Minh ”*** là một nghiên cứu điều tra trong đó những phản hồi của Học sinh thu thập từ phiếu điều tra là nguồn thông tin quan trọng nhất được dùng trong quá trình nghiên cứu. Đối với nghiên cứu điều tra, các dữ liệu thu thập sẽ mang tính khách quan hơn, do hạn chế được các ý kiến chủ quan của người viết. Từ quá trình phân tích và xử lý dữ liệu sẽ đưa ra kết quả có độ tin cậy và tổng quan cao, có thể được áp dụng cho những nghiên cứu sau đó với số lượng mẫu lớn hơn.

3.1. Quy trình nghiên cứu



Nguồn: tác giả xây dựng

Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu

3.2. Thu thập dữ liệu

3.2.1. Dữ liệu sơ cấp

- Phiếu điều tra nhận được từ Học sinh.
- Kết quả phỏng vấn, thảo luận với lãnh đạo nhà trường để nắm rõ hơn về quan điểm, kế hoạch cũng như đánh giá của họ về vấn đề nghiên cứu.

3.2.2. Dữ liệu thứ cấp

Cơ sở lý thuyết và các bài viết được chọn lọc trên các tạp chí marketing, tạp chí giáo dục, cẩm nang giáo dục, các báo cáo sơ kết, tổng kết của Sở Giáo dục và Đào tạo Tp. Hồ Chí Minh, Bộ Giáo dục và Đào tạo, và những luận văn đã nghiên cứu trước đó về chất lượng giáo dục là nguồn dữ liệu thứ cấp quan trọng phục vụ cho việc nghiên cứu. Nguồn thu thập thông tin cho dữ liệu thứ cấp được nhắc đến như sau:

- Thư viện trường Đại học Kỹ Thuật Công Nghệ Tp. Hồ Chí Minh, Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
- Tạp chí giáo dục, marketing.
- Các bài tham luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ.
- Bài giảng về Phương pháp nghiên cứu và phân tích dữ liệu SPSS 16.0.
- Báo cáo tổng kết năm học 2009-2010.
- Những luận văn nghiên cứu về sự hài lòng của Sinh viên các trường đại học.
- Internet.

3.3. Thiết kế nghiên cứu

3.3.1. Nghiên cứu định tính

3.3.1.1. Mục tiêu

Đây là bước nghiên cứu sơ bộ để sàng lọc lại các biến đưa vào mô hình nghiên cứu, kiểm tra các thang đo sử dụng. Thang đo được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, lý thuyết về thang đo chất lượng dịch vụ đã có, cụ thể là thang đo SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1998) và lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, do đặc thù của từng ngành dịch vụ và do sự khác

nhau về nội dung nghiên cứu, cho nên thang đo này cần có sự điều chỉnh trong quá trình nghiên cứu định tính để thang đo phù hợp với điều kiện thực tế hơn.

Nghiên cứu định tính sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm thông qua hỏi ý kiến của lãnh đạo các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh và Học sinh về vấn đề nghiên cứu. Qua đó để phát hiện và khám phá những yếu tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh ở các trường TCCN ngoài công lập. Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ kết hợp với cơ sở lý thuyết thang đo SERVQUAL tiến hành xây dựng nên thang đo đưa vào mô hình nghiên cứu và thiết lập bảng hỏi.

3.3.1.2. Quy trình

Đầu tiên, tác giả sẽ chuẩn bị một số câu hỏi để thảo luận, trao đổi với lãnh đạo của các trường TCCN ngoài công lập với nội dung tập trung về vấn đề nghiên cứu:

- Lãnh đạo nhà trường đánh giá Học sinh hài lòng như thế nào đối với trường mình.
- Lãnh đạo nhà trường nhận xét gì về mô hình chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục dự kiến.
- Lãnh đạo nhà trường có ý kiến gì về các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ.
- Lãnh đạo nhà trường có nhận định gì về các kỳ vọng của Học sinh trong tương lai.
- Cho biết các thang đo sự hài lòng của Học sinh đã được trình bày có hợp lý chưa.
- Lãnh đạo nhà trường sử dụng các thang đo nào để đo lường mức độ hài lòng của Học sinh.
- Lãnh đạo nhà trường làm thế nào để mang lại sự hài lòng cao nhất cho Học sinh của trường mình.

Sau đó tiến hành thảo luận với thành phần tham gia gồm có Ban giám hiệu và một số nhân viên của các bộ phận như: phòng hỗ trợ Học sinh Sinh viên, phòng Tuyển sinh, phòng Đào tạo, phòng Hành chính và Ban giám hiệu nhà trường.

Về phía Học sinh, tác giả chọn ngẫu nhiên 30 Học sinh của 3 trường khác nhau để tham gia phỏng vấn tay đôi, qua đó ghi nhận ý kiến của Học sinh về chất lượng đào tạo và mong muốn của họ trong khi học tại trường và khi ra trường.

3.3.1.3. Kết quả

Sau khi tiến hành nghiên cứu định tính, 24 thang đo, 6 nhân tố của mô hình nghiên cứu về sự hài lòng Học sinh ở trên được đồng tình và có thể dùng cho nghiên cứu tiếp theo. Từ bước nghiên cứu định tính ta có cơ sở để lập bảng câu hỏi khảo sát và tiếp tục đưa vào nghiên cứu định lượng.

3.3.2. Nghiên cứu định lượng

3.3.2.1. Mục tiêu

Nghiên cứu định lượng được tiến hành nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập được thông qua phiếu điều tra gửi cho Học sinh để xác định tính logic, tương quan của các nhân tố với nhau và từ đó đưa ra kết quả cụ thể của đề tài nghiên cứu.

3.3.2.2. Quy trình

- a. Xây dựng bảng câu hỏi.
- b. Xác định số lượng mẫu cần thiết cho nghiên cứu.
- c. Gửi phiếu điều tra cho Học sinh.
- d. Thu nhận phản hồi từ phía Học sinh.
- e. Xử lý dữ liệu thông qua việc sử dụng công cụ phân tích SPSS 16.0 theo trình tự sau:
 - Phân tích mô tả.
 - Phân tích độ tin cậy của các thang đo.
 - Phân tích nhân tố.
 - Xây dựng mô hình nghiên cứu tổng hợp.
 - Kiểm định mô hình thông qua phân tích Pearson, phân tích hồi quy và phân tích ANOVA.

3.3.2.3. Kết quả

Một trong những hình thức đo lường được sử dụng phổ biến nhất trong

nguyên cứu định lượng là thang đo do (Rennis Likert, 1932) giới thiệu. Ông đã đưa ra loại thang đo 5 mức độ phổ biến từ 1-5 để tìm hiểu mức độ đánh giá của người trả lời. Thông thường, chúng ta sẽ sử dụng các thang đo đa khía cạnh và cả thang đo đơn khía cạnh trong quá trình thiết lập thang đo và lập bảng câu hỏi.

Có tất cả 475 bảng câu hỏi gửi trực tiếp cho Học sinh được lựa chọn ngẫu nhiên và phân bổ cho 3 trường như sau: Trường Trung Cấp Bến Thành 190 bảng hỏi phân bổ cho 4, Trường Trung Cấp Kinh tế - Du lịch Tân Thanh 65 bảng hỏi phân bổ cho 1 lớp, Trường Trung Cấp Quang Trung 220 bảng hỏi. Có 475 bảng câu hỏi được phát ra trong vòng 3 ngày 22, 23, 24 tháng 11 năm 2011, nhưng thu về được 463 bảng câu hỏi, qua xử lý bảng câu hỏi chỉ còn 450 bảng câu hỏi hợp lệ, trong đó còn: 180 bảng câu hỏi của Trường Trung Cấp Bến Thành, 210 bảng câu hỏi của Trường Trung Cấp Quang Trung, 60 bảng câu hỏi của Trường Trung Cấp Kinh tế - Du lịch Tân Thanh .

Theo (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008) thì tính đại diện của số lượng mẫu được lựa chọn nghiên cứu sẽ thích hợp nếu số quan sát (cỡ mẫu) ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến quan sát. Mô hình nghiên cứu trong luận văn bao gồm 6 nhân tố độc lập với 24 biến quan sát. Do đó, số lượng mẫu cần thiết là từ 140 đơn vị trở lên. Số lượng mẫu dùng trong nghiên cứu là 450 đơn vị nên tính đại diện của mẫu được đảm bảo cho việc thực hiện nghiên cứu.

Như vậy, sau khi thu thập được số lượng mẫu thích hợp, tác giả sử dụng công cụ SPSS 16.0 để phân tích dữ liệu với các thang đo được mã hóa như trong bảng sau và kết quả chi tiết sẽ được trình bày ở Bảng 3.1 dưới đây:

Bảng 3.1: Tổng hợp thang đo được mã hóa

ST	Mã hóa	Diễn giải
Cơ sở vật chất		
1	CSVC01	Nhà trường có đủ phòng thực hành.
2	CSVC02	Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm.
3	CSVC03	Nhà trường có đủ phòng học lý thuyết.
4	CSVC04	Trang thiết bị thực hành có phù hợp với bên ngoài các doanh nghiệp.
5	CSVC05	Trang thiết bị dạy học có hiện đại và đáp ứng đủ.
Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh		
6	VCHT01	Thư viện nhà trường có đáp ứng đủ tài liệu học tập cho Học sinh.
7	VCHT02	Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.
8	VCHT03	Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.
Đội ngũ Giáo viên		
9	ĐNGV01	Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.
10	ĐNGV02	Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.
11	ĐNGV03	Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.
12	ĐNGV04	Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.
Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên		
13	NTCB01	Nhân viên nhà trường có sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.
14	NTCB02	Nhân viên nhà trường luôn niềm nở, ân cần khi tiếp giao tiếp với Học sinh.
15	NTCB03	Nhân viên nhà trường hết mình vì công việc.
Quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường		
16	QTCK01	Nhà trường thông báo đến Học sinh chuẩn đầu ra đầu khóa học.
17	QTCK02	Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa.
18	QTCK03	Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.
19	QTCK04	Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.
20	QTCK05	Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.
21	QTCK06	Giáo viên chủ nhiệm theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.
Các khoản phí nhà trường		
22	HPHI01	Học phí nhà trường phù hợp với Học sinh.
23	HPHI02	Học phí nhà trường phù hợp với cơ sở vật chất hiện có.
24	HPHI03	Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý

Nguồn: tác giả tổng hợp từ nghiên cứu định tính

3.3.3. Thiết kế bảng câu hỏi

3.3.3.1. Mục tiêu

- Đo lường mức độ hài lòng của Học sinh.
- Kiểm định các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh.
- Kiểm định mức độ hài lòng của Học sinh có thời gian học khác nhau và các ngành khác nhau.

3.3.3.2. Nội dung

Sau quá trình nghiên cứu định tính, bảng câu hỏi (**PHỤ LỤC 1**) được thiết kế với 24 biến, 5 biến đo lường nhân tố Cơ sở vật chất, 3 biến đo lường nhân tố Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh, 4 biến đo lường nhân tố Sự nhiệt tình CBNV nhà trường, 4 biến đo lường nhân tố Đội ngũ Giáo viên, 6 biến đo nhân tố Sự quan tâm và cam kết của nhà trường, 3 biến đo nhân tố các khoản phí nhà trường. Ngoài ra, tác giả còn đưa vào câu hỏi để xác định độ hài lòng của Học sinh và một số thông tin xác định Học sinh đang học chuyên ngành nào, học năm mấy.

Kết luận chương:

Chương III, đã cho thấy tổng quan về phương pháp nghiên cứu, đưa ra được quy trình nghiên cứu, cách thu thập dữ liệu, nghiên cứu định tính qua những bước nào, định lượng qua những bước nào. Đặc biệt đã cho thấy được cách lấy mẫu cụ thể và bảng câu hỏi để điều tra đưa vào phân tích trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG IV: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Chương III đã đưa ra được phương pháp nghiên cứu, bảng hỏi được gửi trực tiếp đến từng Học sinh để lấy ý kiến và thu thập để phân tích trong chương này. Chương IV sẽ phân tích và cho kết quả nghiên cứu thông qua việc chạy dữ liệu bằng công cụ SPSS 16.0. Từ đây sẽ chỉ ra được mô hình chính thức của đề tài qua phân tích hồi quy tuyến tính.

4.1. *Thống kê mô tả*

Ý kiến tổng quát của Học sinh về sự hài lòng dịch vụ đào tạo TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh được thể hiện bằng thống kê mô tả của mẫu được tính toán bao gồm: 1- Đặc trưng đo lường khuynh hướng tập trung (Mean – Giá trị trung bình, Max – Giá trị lớn nhất nhất, Min – Giá trị nhỏ nhất); 2 – Đặc trưng đo lường độ phân tán (Standard deviation – Độ lệch chuẩn) của từng biến.

4.1.1. *Cơ sở vật chất nhà trường*

Nhân tố cơ sở vật chất của nhà trường được đo lường thông qua 5 biến quan sát: CSVC01 – Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành; CSVC02 – Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm; CSVC03 – Nhà trường đáp ứng đủ phòng học lý thuyết; CSVC04 – Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp; CSVC05 – Thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ. Dựa vào bảng 4.1 ta thấy Min = 1 tương ứng với “Hoàn toàn không đồng ý” và Max = 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý”, điều này cho thấy Học sinh có suy nghĩ khác nhau về yếu tố cơ sở vật chất của các trường ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh. Nhìn vào cột giá trị trung bình (Mean) có giá trị từ 3,14 – 3,71 và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) có giá trị từ 0,768 – 0,864, điều này nói lên rằng đa số Học sinh đánh giá “trung lập – 3”; “Đồng ý - 4” vì độ lệch chuẩn (Std. Deviation) không lệch xa giá trị trung bình (Mean).

Bảng 4.1: Thống kê mô tả cơ sở vật chất nhà trường**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	450	1	5	3,14	,832
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	450	1	5	3,39	,768
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học lý thuyết.	450	1	5	3,71	,787
Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.	450	1	5	3,55	,864
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	450	1	5	3,18	,862
Valid N (listwise)	450				

Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu bằng SPSS 16.0

4.1.2. Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh

Nhân tố khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh được đo lường thông qua 3 biến: VCHT01 – Nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập cho Học sinh; VCHT02 – Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh; VCHT03 – Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh. Dựa vào bảng 4.2 ta thấy giá trị nhỏ nhất (Min) = 1 tương ứng với “Hoàn toàn không đồng ý” và Giá trị lớn nhất (Max) = 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý”, điều này cho thấy Học sinh có suy nghĩ

khác nhau về nhân tố khuôn viên vui chơi và học tập của nhà trường ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh. Nhìn cột giá trị trung bình (Mean) có giá trị từ 2,98 – 3,08 và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) có giá trị từ 0,774 – 0,879, điều này nói lên rằng đa số Học sinh đánh giá “Trung lập – 3”. Vì độ lệch chuẩn (Std. Deviation) không lệch xa giá trị (nhỏ hơn 1) so với giá trung bình (Mean). Ba biến của nhân tố này đều có giá trị trung bình (mean) lần lượt: VCHT01 – Nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập cho Học sinh (Mean = 2,98); VCHT02 – Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh (Mean = 3,08); VCHT03 – Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh (Mean = 3,05). Vậy rõ ràng Học sinh đánh giá thành phần này chưa cao ở các trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh.

Bảng 4.2: Thống kê mô tả khuôn viên vui chơi và học tập

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.	450	1	5	2,98	,879
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.	450	1	5	3,08	,797
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.	450	1	5	3,05	,774
Valid N (listwise)	450				

Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu bằng SPSS 16.0

4.1.3. Đội ngũ Giáo viên

Nhân tố đội ngũ Giáo viên được đo lường thông qua 4 biến: ĐNGV01 – Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế; ĐNGV02 – Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy; ĐNGV03 – Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp; ĐNGV04 – Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường. Dựa

vào bảng 4.3 ta thấy giá trị nhỏ nhất (Min) = 1 tương ứng với “Hoàn toàn không đồng ý” và giá trị lớn nhất (Max) = 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý”, điều này cho thấy Học sinh có suy nghĩ khác nhau về thành phần đội ngũ Giáo viên của các trường ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh. Nhìn vào bảng 4.3, cột giá trị trung bình (Mean) có giá trị từ 3,62 – 3,92 và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) có giá trị từ 0,779 – 0,837, điều này nói lên rằng đa số Học sinh đánh giá “trung lập – 3”; “Đồng ý - 4”. Vì độ lệch chuẩn (Std. Deviation) <1 không lệch xa giá trung bình (Mean). Đồng thời cũng nhìn vào bảng 4.3 ta cũng thấy Học sinh đánh giá cao hai biến: ĐNGV01 - Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế và GVCT02 - Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.

Bảng 4.3: Thông kê mô tả về đội ngũ Giáo viên

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.	450	1	5	3,92	,779
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.	450	1	5	3,82	,805
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.	450	1	5	3,57	,837
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.	450	1	5	3,62	,795
Valid N (listwise)	450				

Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu SPSS 16.0

4.1.4. Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường

Nhân tố Sự nhiệt tình của CBNV nhà trường được đo lường thông qua 3 biến: NTCB01 – Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách

kịp thời; NTCB02 – Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh; NTCB03 – Nhân viên nhà trường hết mình với công việc. Dựa vào **Bảng 4.4** ta thấy giá trị nhỏ nhất (Min) = 1 tương ứng với “Hoàn toàn không đồng ý” và giá trị lớn nhất (Max) = 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý”, điều này cho thấy Học sinh có suy nghĩ khác nhau về thành phần sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên của các trường ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh. **Bảng 4.4**, cột giá trị trung bình (Mean) có giá trị từ 3,40 – 3,63 và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) có giá trị từ 0,802 – 0,855, điều này nói lên rằng đa số Học sinh đánh giá “trung lập – 3”; “Đồng ý - 4”. Vì độ lệch chuẩn (Std. Deviation) < 1 không lệch xa giá trị trung bình (Mean). Đồng thời cũng nhìn vào **Bảng 4.4** ta cũng thấy Học sinh đánh giá ba biến của nhân tố sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường tương đương nhau.

Bảng 4.4: Thông kê mô tả về sự nhiệt tình cán bộ nhân viên

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.	450	1	5	3,40	,855
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.	450	1	5	3,63	,802
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.	450	1	5	3,59	,842
Valid N (listwise)	450				

Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu SPSS 16.0

4.1.5. Quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường

Nhân tố quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường được đo lường thông qua 6 biến: QTCK01 – Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học; QTCK02 – Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học; QTCK03 – Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất; QTCK04 - Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập; QTCK05 - Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập; QTCK06 – Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu; Dựa vào **Bảng 4.5** ta thấy giá trị nhỏ nhất (Min) = 1 tương ứng với “Hoàn toàn không đồng ý” và giá trị lớn nhất (Max) = 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý”, điều này cho thấy Học sinh có suy nghĩ khác nhau về các biến của thành phần quan tâm và cam kết của nhà trường. **Bảng 4.5**, cột giá trị trung bình (Mean) có giá trị từ 3,11 – 3,44 và độ lệch chuẩn (Std. Deviation) có giá trị từ 0,731 – 1,013, về đánh giá các biến này cũng đa số tập trung ở mức “3 – Trung lập”, đặc biệt biến QTCK05 - Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập có độ lệch chuẩn (Std. Deviation) = 1,013, tức là độ lệch chuẩn so với giá trị trung bình đến 1,013 tương đối xa so với những biến khác đã thống kê.

Bảng 4.5: Thống kê mô tả quan tâm và cam kết của nhà trường**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.	450	1	5	3,36	,945
Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.	450	1	5	3,32	,919
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất .	450	1	5	3,26	,731
Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.	450	1	5	3,44	,813
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.	450	1	5	3,11	1,013
Nhà trường quan tâm Học sinh lên hàng đầu.	450	1	5	3,14	,983
Valid N (listwise)	450				

▼ **Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu SPSS 16.0**

4.1.6. Các khoản phí nhà trường

Các khoản phí nhà trường được đo bằng 3 biến: HPHI01- Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh; HPHI02 - Học phí nhà trường phù hợp với cơ sở vật chất nhà trường; HPHI03 – Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý. Từ **Bảng 4.6**, ta thấy giá trị nhỏ nhất (Min) = 1 và giá trị lớn nhất (Max) = 5 của cả 3 biến, điều này cũng cho ta thấy 450 quan sát thì Học sinh đã chọn tất cả các lựa chọn từ “1 – Hoàn toàn không đồng ý” cho đến “5 – Hoàn toàn đồng ý”. Giá trị trung bình (Mean) lần lượt 4,04 - 4,26 và độ lệch chuẩn

(Std.Deviation) lần lượt 0,731 - 0,811, chứng tỏ rằng tập trung nhiều lựa chọn ở mức “3 – Trung lập”; “4 – Đồng ý” và “5 – Hoàn toàn đồng ý”. Nhưng với độ lệch chuẩn và giá trị trung bình như trên **Bảng 4.6** của 3 biến các khoản phí thì tập trung đa số nhất ở mức “4 – Đồng ý”.

Bảng 4.6: Thống kê mô tả các khoản phí nhà trường

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.	450	1	5	4,04	,789
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.	450	1	5	4,14	,811
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.	450	1	5	4,26	,731
Valid N (listwise)	450				

Nguồn: Tác giả xử lý dữ liệu SPSS 16.0

Tóm lại: Dựa vào phân tích thống kê mô tả 6 nhân tố tương ứng với 24 biến thì giá trị trung bình đều lớn hơn 3 và độ lệch chuẩn đều nhỏ hơn 1, trừ biến QTCK05 - Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập có độ lệch chuẩn 1,011.

4.2. Phân tích thang đo

4.2.1. Phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha)

Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát. Điều này liên quan đến hai khía cạnh là tương quan giữa bản thân các biến và tương quan các điểm số của từng biến với điểm số toàn bộ các biến của mỗi người trả lời.

Phương pháp này cho phép người phân tích loại bỏ những biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong mô hình nghiên cứu vì nếu không chúng ta không thể biết được chính xác độ biến thiên cũng như độ lỗi của các biến. Theo đó, chỉ những biến có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) **lớn hơn 0,3** và **thang đo có Hệ số Alpha lớn hơn 0,6** (với khái niệm đo lường mới hoặc mới với người trả lời) thì chấp nhận được và thích hợp đưa vào phân tích những bước tiếp theo (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995; Dẫn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Cũng theo nhiều nhà nghiên cứu, nếu Cronbach's Alpha đạt từ 0,8 trở lên thì thang đo lường là tốt và mức độ tương quan sẽ càng cao hơn. Nhìn vào bảng thống kê bên dưới, chúng ta có thể thấy được kết quả phân tích độ tin cậy như sau:

Về nhân tố **Cơ sở vật chất nhà trường (CSVC)**, 5 biến quan sát (**Bảng 4.7**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,670** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.7: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố CSVC

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,670	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	13,84	4,984	,440	,611
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	13,58	5,246	,419	,621
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học lý thuyết.	13,26	5,337	,373	,641
Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.	13,42	4,726	,489	,587
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	13,79	5,032	,397	,632

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Về nhân tố **Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh (VCHT)**, 3 biến quan sát (**Bảng 4.8**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,627** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.8: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố VCHT**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.	8,13	1,746	,399	,587
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.	8,03	1,854	,441	,521
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.	8,06	1,852	,473	,480

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Về nhân tố **Đội ngũ Giáo viên (ĐNGV)**, 4 biến quan sát (**Bảng 4.9**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,677** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.9: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố ĐNGV

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,677	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.	11,01	3,381	,444	,621
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.	11,11	3,161	,506	,580
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.	11,36	3,091	,499	,584
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.	11,31	3,471	,390	,655

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Về nhân tố **Nhiệt tình cán bộ công nhân viên (NTCB)**, 3 biến quan sát (**Bảng 4.10**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,695** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.10: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố NTCB

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,695	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.	7,22	1,992	,481	,642
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.	6,99	2,002	,545	,562
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.	7,03	1,972	,508	,607

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Về nhân tố **Quan tâm và cam kết của nhà trường (QTCK)**, 6 biến quan sát (**Bảng 4.11**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,713** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.11: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố QTCK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.	20,41	10,964	,414	,682
Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.	20,45	10,903	,445	,674
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.	19,51	13,141	,346	,695
Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.	20,33	11,985	,320	,703
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.	20,65	9,995	,535	,648
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.	20,62	10,932	,509	,660

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Về nhân tố **Các khoản phí nhà trường (HPHI)**, 3 biến quan sát (**Bảng 4.12**) đều có Hệ số tương quan tổng biến phù hợp (Corrected Item-Total

Correlation) > **0,3** và Hệ số Cronbach's Alpha đạt **0,654** nên thỏa điều kiện đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 4.11: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nhân tố QTCK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.	4,14	,658	,467	. ^a
Học phí nhà trường phù hợp với cơ sở vật chất nhà trường.	4,04	,622	,487	. ^a
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.	4,08	,635	,474	. ^a

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Như vậy, qua phân tích hệ số tin cậy, 24 biến quan sát của 6 nhân tố thì kết quả phân tích cho thấy tất cả 24 biến của 6 nhân tố này đều thỏa mãn và tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố ở bước tiếp theo.

4.2.2. Phân tích nhân tố (EFA)

Phân tích nhân tố EFA (Exploratory Factor Analysis) là một kỹ thuật phân tích nhằm thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu rất có ích cho việc xác định các tập hợp biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu. Quan hệ giữa các nhóm biến có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét dưới dạng một số các nhân tố cơ bản. Mỗi một biến quan sát sẽ được tính một tỷ số gọi là Hệ số tải nhân tố (factor loading). Hệ số này cho người nghiên cứu biết được mỗi biến đo lường sẽ thuộc về những nhân tố nào.

Trong phân tích nhân tố, yêu cầu cần thiết là hệ số KMO (Kaiser-Meyer – Olkin (KMO) phải có giá trị lớn ($0,5 < \text{KMO} < 1$) thể hiện phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu hệ số $\text{KMO} < 0,5$ thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Thêm vào đó, hệ số tải nhân tố của từng biến quan sát phải có giá trị **lớn hơn hoặc bằng 0,5 thì mới có ý nghĩa thực tiễn** (Theo Hair & ctg, 1998): Dẫn theo tài liệu giảng dạy kinh tế Fulbright Nguyễn Khánh Duy, 2007-2008), điểm dừng khi Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) **lớn hơn 1** (mặc định của chương trình SPSS), và tổng phương sai dùng để giải thích bởi từng nhân tố **lớn hơn 50%** mới thỏa yêu cầu của phân tích nhân tố (Gerbing và Anderson, 1988; Dẫn theo Nguyễn Khánh Duy, 2007). Khi tiến hành phân tích nhân tố, tác giả đã sử dụng **phương pháp trích** (Extraction method) là Principal components với phép xoay (Rotation) Varimax và **phương pháp tính** nhân tố là phương pháp Regression.

Quá trình phân tích nhân tố được tiến hành thông qua các bước sau:

Bước 1:

Tập hợp các biến quan sát đã qua kiểm tra về độ tin cậy đưa vào phân tích nhân tố (24 biến nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh). Quá trình này được gọi là phân tích nhân tố lần 1 với kết quả như sau:

- **Về các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh (PHỤ LỤC 2):** KMO đạt **0,786**, **Eigenvalue** **> 1**, tổng phương sai dùng để giải thích nhân tố (**52,968%**) **> 50%** và có 3 biến QTCK04- Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập, QTCK02 – Nhà trường thông báo mức học phí đến Học sinh đầu khóa

học, QTCK01- Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đầu khóa học đều có Hệ số tải nhân tố $< 0,5$ nhưng biến QTCK04 có Hệ số tải nhân tố (**0,357**) thấp nhất sẽ bị loại trước tiên và tập hợp các biến quan sát còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố lần 2.

Bước 2:

Những biến quan sát của **các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh** trải qua phân tích nhân tố lần 1 còn lại 23 biến đưa vào phân tích nhân tố lần 2 (**PHỤ LỤC 3**) cho kết quả KMO (**0,777**) và tổng phương sai (**54,493%**) đều đạt và có 1 biến QTCK02 có Hệ số tải nhân tố bằng $0,419 < 0,5$ sẽ bị loại tiếp theo và tập hợp các biến quan sát còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố lần 3.

Bước 3:

Những biến quan sát của **các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh** trải qua phân tích nhân tố lần 2 còn lại 22 biến đưa vào phân tích nhân tố lần 3 (**PHỤ LỤC 4**) cho kết quả KMO (**0,766**) và tổng phương sai (**55,371%**) đều đạt và có 1 biến QTCK01 có Hệ số tải nhân tố bằng $0,464 < 0,5$ sẽ bị loại tiếp theo và tập hợp các biến quan sát còn lại sẽ được đưa vào phân tích nhân tố lần 4.

Bước 4:

Phân tích nhân tố lần 4 (**PHỤ LỤC 5**) tập hợp 21 biến quan sát còn lại và đem đến kết quả như sau:

- KMO: 0,755
- Eigenvalue: 1,188
- Tổng phương sai: 56,657%
- Số nhân tố: 6 nhân tố

1. CSVC: gồm 5 biến của nhân tố CSVC.

- CSVC01 - Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.
- CSVC02 - Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.
- CSVC03 - Nhà trường đáp ứng đủ phòng học lý thuyết.
- CSVC04 - Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.

- CSVC05 - Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.
- 2. VCHT:** gồm 3 biến của nhân tố VCHT.
 - VCHT01 – Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập cho Học sinh.
 - VCHT02 - Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.
 - VCHT03 - Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.
- 3. ĐNGV:** gồm 4 biến của nhân tố ĐNGV.
 - ĐNGV01 - Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.
 - ĐNGV02 - Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.
 - ĐNGV03 - Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.
 - ĐNGV04 - Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.
- 4. NTCB:** gồm 3 biến của nhân tố NTCB.
 - NTCB01 - Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.
 - NTCB02 - Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.
 - NTCB03 - Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.
- 5. QTCK:** gồm 3 biến của nhân tố QTCK.
 - QTCK01 - Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.
 - QTCK02 – Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.
 - QTCK03 - Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.
- 6. HPHI:** gồm 3 biến của nhân tố HPHI.
 - HPHI01 - Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.
 - HPHI02 - Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.
 - HPHI03 - Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.

Bảng 4.12: Phân tích nhân tố lần 4**Rotated Component Matrix^a**

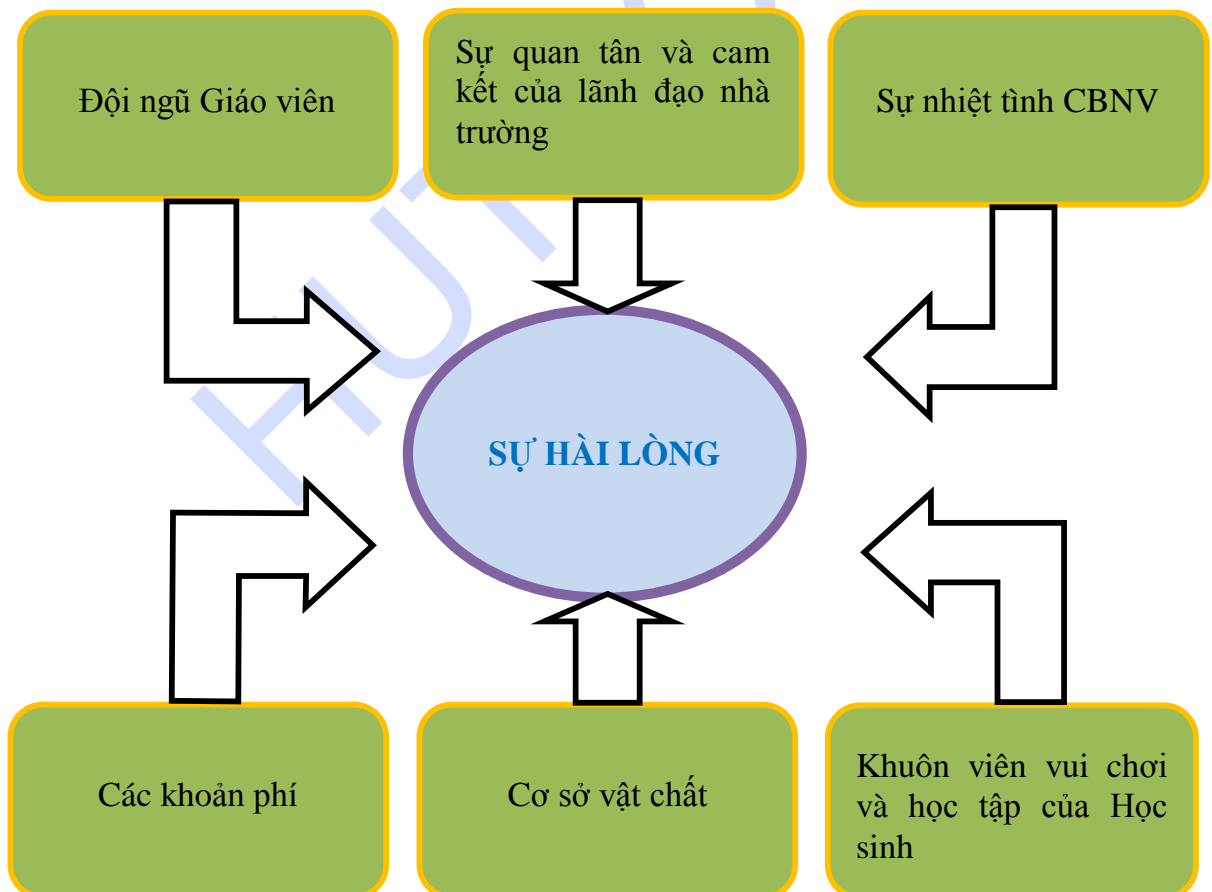
	Component					
	1	2	3	4	5	6
Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.	,698					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	,657					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	,640					
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	,625					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.	,549					
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.		,850				
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.		,839				
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.		,720				
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.			,724			
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.			,710			
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.			,663			
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.			,569			
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.				,812		
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.				,779		
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.				,763		
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.					,745	
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.					,731	
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.					,695	
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.						,830
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.						,781
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.						,525

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

4.3. Mô hình nghiên cứu tổng quát

4.3.1. Mô hình nghiên cứu

Sau khi tiến hành phân tích dữ liệu thu thập được thông qua các bước phân tích thống kê mô tả, phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố, mô hình nghiên cứu được điều chỉnh gồm 6 biến độc lập: Cơ sở vật chất, Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh, Đội ngũ Giáo viên, Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường, Sự quan tâm và cam kết của nhà trường và Các khoản phí của nhà trường để đo lường biến phụ thuộc là Sự hài lòng của Học sinh. Cả 6 biến này đều tác động và làm tăng hoặc giảm sự hài lòng của Học sinh với các thang đo như đã trình bày ở **Bảng 4.12** phía trên và mô hình nghiên cứu tổng quát sẽ được hiệu chỉnh lại như sau:



Nguồn: tác giả điều chỉnh lại mô hình ban đầu sau khi phân tích nhân tố

Hình 4.1: Mô hình nghiên cứu tổng quát

4.3.2. Các giả thuyết

- H_0 : Cơ sở vật chất càng đầy đủ, hiện đại thì sự hài lòng càng cao.
- H_1 : Khuôn viên vui chơi học tập đáp ứng đủ, thoáng mát thì sự hài lòng càng cao.
- H_2 : Đội ngũ Giáo viên càng chuẩn thì sự hài lòng càng cao.
- H_3 : Sự nhiệt tình cán bộ nhân viên càng cao thì sự hài lòng càng cao.
- H_4 : Sự quan tâm và cam kết của nhà trường càng nhiều thì sự hài lòng càng cao.
- H_5 : Các khoản phí của nhà trường càng hợp lý thì sự hài lòng càng cao.

4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu

4.4.1. Phân tích tương quan hệ số Pearson

Người ta sử dụng một số thống kê có tên là Hệ số tương quan Pearson để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa các biến định lượng. Kiểm tra biến phụ thuộc và biến độc lập xem có tương quan với nhau không, nếu hai biến tương quan với nhau thì có hệ số tương quan Pearson $|r| > 0,1$. Kiểm tra giữa 2 biến độc lập, có sự tương quan chặt thì phải lưu ý vấn đề đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy.

Đa cộng tuyến là trạng thái trong đó các biến độc lập có tương quan chặt chẽ với nhau. Vấn đề của hiện tượng cộng tuyến là chúng cung cấp cho mô hình những thông tin rất giống nhau và rất khó tách rời ảnh hưởng của từng biến một đến biến phụ thuộc. Hiệu ứng khác của sự tương quan khá chặt giữa các biến độc lập là nó làm tăng **độ lệch chuẩn** của các hệ số hồi quy và làm giảm **trị thống kê t** của kiểm định ý nghĩa của chúng nên các hệ số có khuynh hướng kém ý nghĩa hơn khi không có đa cộng tuyến trong khi **hệ số xác định R^2** vẫn khá cao. Trong quá trình phân tích hồi quy bội, đa cộng tuyến được SPSS chuẩn đoán bằng lựa chọn **Collinearity Diagnostic**.

Ma trận bên dưới (**Bảng 4.13**) cho thấy mối tương quan giữa biến phụ thuộc **Sự hài lòng của Học sinh** với từng biến độc lập đều lớn hơn 0.1, ngoại trừ 2

biến VCHT - khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh; NTCB – Nhiệt tình cán bộ nhân viên có hệ số tương quan $|r| < 0,1$. Điều này chứng tỏ rằng 2 nhân tố VCHT và NTCB không có mối tương quan rất yếu với biến phụ thuộc SHLONG – Sự hài lòng của Học sinh. Như vậy, ta có thể kết luận 4 biến độc lập gồm: CSVC – Cơ sở vật chất nhà trường, QTCK – Quan tâm và cam kết của nhà trường, ĐNGV – Đội ngũ Giáo viên, HPHI – Các khoản phí nhà trường có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc SHLONG - *Sự hài lòng của Học sinh*. Ngoài ra, hệ số tương quan giữa các biến độc lập đều có $r = 0$, nên mối quan hệ giữa các biến này không cần phải xem xét kỹ trong phần phân tích hồi quy tuyến tính bội và hiện tượng cộng tuyến của các biến này sẽ không xảy ra trong phân tích hồi quy bội.

Bảng 4.13: Kết quả phân tích Pearson về các nhân tố tác động đến SHLONG**Correlations**

		Cơ sở vật chất	Quan tâm, cam kết của nhà trường	Đội ngũ Giáo viên	Nhiệt tình can bộ nhân viên	Khuôn viên vui chơi và học tập	Khoản phí của nhà trường	Sự hài lòng của Học sinh
Cơ sở vật chất	Pearson Correlation	1	,000	,000	,000	,000	,000	,264**
	Sig. (2-tailed)		1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	,000
	N	450	450	450	450	450	450	450
Quan tâm, cam kết của nhà trường	Pearson Correlation	,000	1	,000	,000	,000	,000	,402**
	Sig. (2-tailed)	1,000		1,000	1,000	1,000	1,000	,000
	N	450	450	450	450	450	450	450
Đội ngũ Giáo viên	Pearson Correlation	,000	,000	1	,000	,000	,000	,184**
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000		1,000	1,000	1,000	,000
	N	450	450	450	450	450	450	450
Nhiệt tình can bộ nhân viên	Pearson Correlation	,000	,000	,000	1	,000	,000	-,054
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000		1,000	1,000	,250
	N	450	450	450	450	450	450	450
Khuôn viên vui chơi và học tập	Pearson Correlation	,000	,000	,000	,000	1	,000	-,018
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000	1,000		1,000	,702
	N	450	450	450	450	450	450	450
Khoản phí của nhà trường	Pearson Correlation	,000	,000	,000	,000	,000	1	,161**
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000		,001
	N	450	450	450	450	450	450	450
Sự hài lòng của Học sinh	Pearson Correlation	,264**	,402**	,184**	-,054	-,018	,161**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,250	,702	,001	
	N	450	450	450	450	450	450	450

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

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

4.4.2. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy sẽ xác định mối quan hệ nhân quả giữa biến phụ thuộc *Sự hài lòng của Học sinh* và các biến độc lập *Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Quan tâm cam kết của nhà trường, Các khoản phí của nhà trường*, đồng thời cũng xem xét tính đa cộng tuyến giữa các biến độc lập. Mô hình phân tích hồi quy sẽ mô tả hình thức của mối liên hệ và qua đó giúp ta dự đoán được mức độ của biến phụ thuộc khi biết trước giá trị của biến độc lập. Phương pháp phân tích được chọn lựa là phương pháp **chọn từng bước** (Stepwise) với tiêu chuẩn vào **PIN là 0,05** và tiêu chuẩn ra **POUT là 0,1**. Kết quả phân tích ở Bảng 4.14 được thể hiện như sau:

Bảng 4.14: Kết quả Phân tích hồi quy

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Quan tâm, cam kết của nhà trường.		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	Cơ sở vật chất.		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
3	Đội ngũ Giáo viên.		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
4	Khoản phí của nhà trường.		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
a. Dependent Variable: Sự hài lòng của Học sinh			

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,402 ^a	,161	,159	,758	1,981
2	,480 ^b	,231	,227	,726	
3	,514 ^c	,265	,260	,711	
4	,539 ^d	,290	,284	,699	

a. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường.

b. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất.

c. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên.

d. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Khoản phí của nhà trường.

e. Dependent Variable: Sự hài lòng của Học sinh.

ANOVA^e

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	49,472	1	49,472	86,186	,000 ^a
Residual	257,159	448	,574		
Total	306,631	449			
2 Regression	70,774	2	35,387	67,066	,000 ^b
Residual	235,857	447	,528		
Total	306,631	449			
3 Regression	81,110	3	27,037	53,469	,000 ^c
Residual	225,521	446	,506		
Total	306,631	449			
4 Regression	89,055	4	22,264	45,535	,000 ^d
Residual	217,576	445	,489		
Total	306,631	449			

a. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường.

b. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất.

c. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên.

d. Predictors: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Khoản phí của nhà trường.

e. Dependent Variable: Sự hài lòng của Học sinh.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,324	,036		93,082	,000		
Quan tâm, cam kết của nhà trường.	,332	,036	,402	9,284	,000	1,000	1,000
2 (Constant)	3,324	,034		97,086	,000		
Quan tâm, cam kết của nhà trường	,332	,034	,402	9,683	,000	1,000	1,000
Cơ sở vật chất.	,218	,034	,264	6,354	,000	1,000	1,000
3 (Constant)	3,324	,034		99,174	,000		
Quan tâm, cam kết của nhà trường.	,332	,034	,402	9,891	,000	1,000	1,000
Cơ sở vật chất.	,218	,034	,264	6,491	,000	1,000	1,000
Đội ngũ Giáo viên.	,152	,034	,184	4,521	,000	1,000	1,000
4 (Constant)	3,324	,033		100,856	,000		
Quan tâm, cam kết của nhà trường.	,332	,033	,402	10,059	,000	1,000	1,000
Cơ sở vật chất.	,218	,033	,264	6,601	,000	1,000	1,000
Đội ngũ Giáo viên.	,152	,033	,184	4,598	,000	1,000	1,000
Khoản phí của nhà trường.	,133	,033	,161	4,031	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của Học sinh

Excluded Variables^e

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1 Cơ sở vật chất	,264 ^a	6,354	,000	,288	1,000	1,000	1,000
Đội ngũ Giáo viên.	,184 ^a	4,327	,000	,200	1,000	1,000	1,000
Nhiệt tình can bộ nhân viên.	-,054 ^a	-1,258	,209	-,059	1,000	1,000	1,000
Khuôn viên vui chơi và học tập.	-,018 ^a	-,418	,676	-,020	1,000	1,000	1,000
Khoản phí của nhà trường.	,161 ^a	3,775	,000	,176	1,000	1,000	1,000
2 Đội ngũ Giáo viên.	,184 ^b	4,521	,000	,209	1,000	1,000	1,000
Nhiệt tình can bộ nhân viên.	-,054 ^b	-1,312	,190	-,062	1,000	1,000	1,000
Khuôn viên vui chơi và học tập.	-,018 ^b	-,436	,663	-,021	1,000	1,000	1,000
Khoản phí của nhà trường.	,161 ^b	3,943	,000	,184	1,000	1,000	1,000
3 Nhiệt tình can bộ nhân viên.	-,054 ^c	-1,340	,181	-,063	1,000	1,000	1,000
Khuôn viên vui chơi và học tập.	-,018 ^c	-,445	,656	-,021	1,000	1,000	1,000
Khoản phí của nhà trường.	,161 ^c	4,031	,000	,188	1,000	1,000	1,000
4 Nhiệt tình can bộ nhân viên.	-,054 ^d	-1,363	,173	-,065	1,000	1,000	1,000
Khuôn viên vui chơi và học tập.	-,018 ^d	-,453	,651	-,021	1,000	1,000	1,000

- a. Predictors in the Model: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường
- b. Predictors in the Model: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất
- c. Predictors in the Model: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên
- d. Predictors in the Model: (Constant), Quan tâm, cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Khoản phí của nhà trường
- e. Dependent Variable: Sự hài lòng của Học sinh

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

4.4.2.1. Đánh giá sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội

Xem Bảng 4.14 (Model Summary) cho thấy Hệ số xác định **R Square** đã được chứng minh là hàm không giảm theo số biến độc lập được đưa vào mô hình. Tuy nhiên, mô hình thường không phù hợp với dữ liệu thực tế như giá trị **R Square** (**0,290**) thể hiện. Trong tình huống này, **R Square điều chỉnh** (Adjusted R Square) (**0,284**) từ **R Square** được sử dụng để phản ánh sát hơn mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến vì nó không phụ thuộc vào độ lệch phóng đại của **R Square**. So sánh 2 giá trị **R Square** và **R Square điều chỉnh** ở Bảng 4.18, chúng ta sẽ thấy **R Square điều chỉnh** nhỏ hơn và dùng nó đánh giá độ phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Như vậy, với **R Square điều chỉnh** cho thấy sự tương thích của mô hình với biến quan sát và biến phụ thuộc **Sự hài lòng của Học sinh** được giải thích bởi 4 biến độc lập trong mô hình.

4.4.2.2. Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Kiểm định F sử dụng trong phân tích phương sai là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể để xem xét biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ tập hợp của các biến độc lập. Nhìn vào **Bảng 4.18** ta thấy rằng trị thống kê F được tính từ giá trị **R Square** đầy đủ khác 0, giá trị sig. rất nhỏ cho thấy mô hình sử dụng là phù hợp và các biến đều đạt được tiêu chuẩn chấp nhận (**Tolerance > 0,0001**).

Thêm vào đó, tiêu chí **Collinearity diagnostics** (chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến) với hệ số phóng đại phương sai **VIF** (Variance inflation factor) của các biến độc lập trong mô hình đều bằng 1 nhỏ hơn 10 thể hiện tính đa cộng tuyến của các biến độc lập là không đáng kể và các biến trong mô hình được chấp nhận. Điều này phù hợp với phân tích hệ số Pearson ở trên.

Sau cùng, hệ số Durbin Watson dùng để kiểm định tương quan chuỗi bậc nhất cho thấy mô hình không vi phạm khi sử dụng phương pháp hồi quy bội vì giá trị d đạt được là 1,981 gần tiến đến 2 nên chấp nhận giả thuyết không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình. Như vậy, mô hình hồi quy bội thỏa các điều kiện đánh giá và kiểm định độ phù hợp cho việc rút ra các kết quả nghiên cứu.

4.4.2.3. Giải thích phương trình

Từ phân tích hồi quy (**Bảng 4.14**), ta thấy mối quan hệ giữa biến phụ thuộc **Sự hài lòng của khách hàng** và 4 biến độc lập được thể hiện trong phương trình sau:

$$\text{SHLONG} = 3,324 + 0,332\text{QTCK} + 0,218\text{CSVC} + 0,152\text{ĐNGV} + 0,133\text{HPHI} \quad (4.1)$$

Với : SHLONG: Sự hài lòng.

QTCK: Quan tâm, cam kết của nhà trường .

CSVC: Cơ sở vật chất.

ĐNGV: Đội ngũ Giáo viên.

HPHI: Các khoản phí của nhà trường.

Theo phương trình hồi quy ở trên cho thấy Sự hài lòng của Học sinh có quan hệ tuyến tính với các nhân tố: Quan tâm, cam kết của nhà trường (**0,332**), Cơ sở vật chất (**0,218**), Đội ngũ Giáo viên (**0,152**), Các khoản phí của nhà trường (**0,133**).

Kết quả cho thấy 4 nhân tố có Hệ số Beta chuẩn hóa >0 nên có tác động thuận chiều với Sự hài lòng khách hàng khẳng định các giả thuyết nêu ra trong mô hình nghiên cứu (H_0, H_2, H_3, H_5) được chấp nhận và được kiểm định phù hợp. Như vậy, nhà trường phải nỗ lực cải tiến những nhân tố này để nâng cao sự hài lòng của Học sinh, nhất là hai nhân tố (QTCK và CSVC) có Hệ số Beta cao đã đem sự hài lòng Học sinh cao hơn và đây cũng là yếu tố cạnh tranh của từng trường.

4.4.3. Phân tích ANOVA (Analysis of variance)

Ở những phần trước, chúng ta đã kiểm định các nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh cũng như xác định mức độ hài lòng của Học sinh đối với dịch vụ đào tạo các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Trong phần này, khi tiến hành phân tích ANOVA để xem xét mối quan hệ giữa thời gian học tại trường và khối ngành học có tác động như thế nào đối với Sự hài lòng của Học sinh:

- Giả thuyết H_0 : Không có sự khác biệt về Sự hài lòng của Học sinh giữa các nhóm Học sinh có thời gian học tại trường khác nhau.
- Giả thuyết H_1 : Không có sự khác biệt về Sự hài lòng của Học sinh giữa các nhóm Học sinh học các khối ngành khác nhau.

Bảng 4.15: Phân tích ANOVA
Descriptives

Sự hài lòng của Học sinh

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Năm thứ nhất	179	3,18	,856	,064	3,05	3,30	1	5
Năm thứ 2	271	3,42	,794	,048	3,33	3,52	1	5
Total	450	3,32	,826	,039	3,25	3,40	1	5

Test of Homogeneity of Variances

Sự hài lòng của Học sinh

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,280	1	448	,597

ANOVA

Sự hài lòng của Học sinh

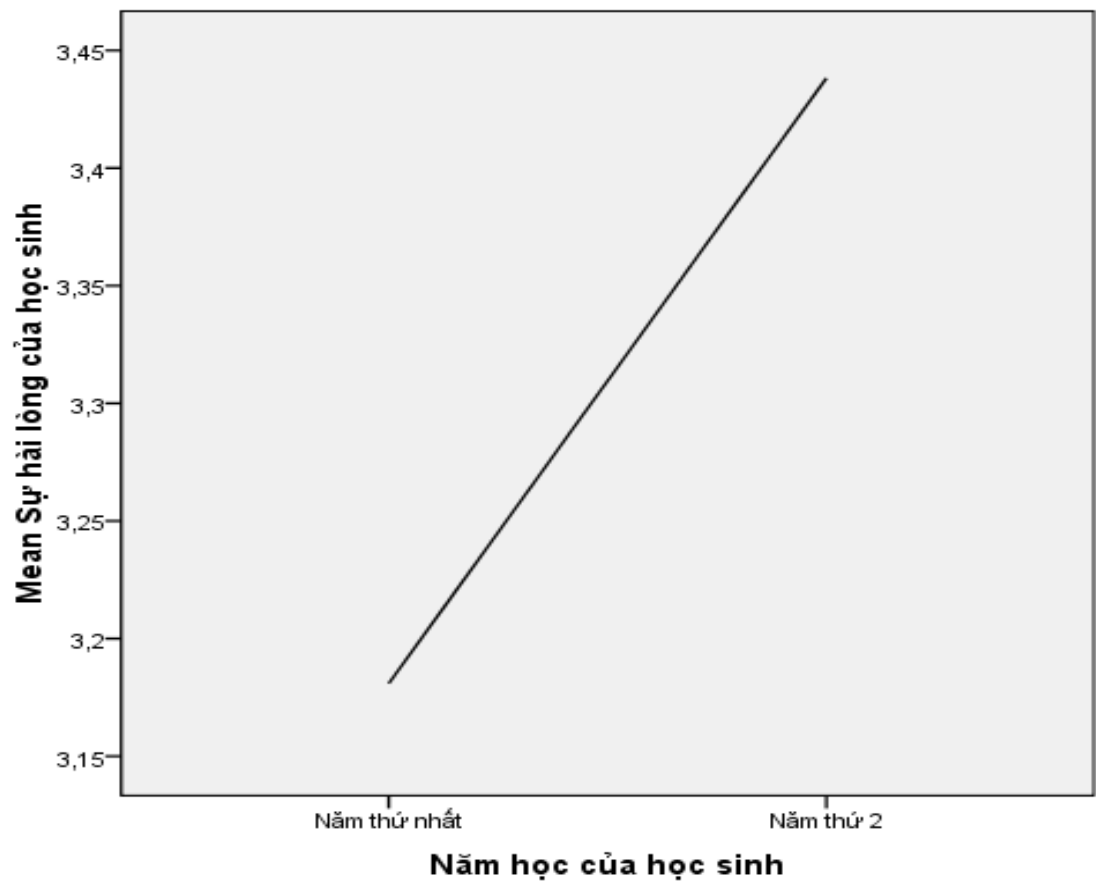
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,308	1	6,308	9,409	,002
Within Groups	300,324	448	,670		
Total	306,631	449			

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Ta xét xem nên bác bỏ hay chấp nhận giả thuyết H_0 .

Kết quả phân tích ANOVA (**Bảng 4.15**) cho thấy kết quả kiểm định phương sai có mức ý nghĩa 0,597. Như vậy không khác nhau một cách có ý nghĩa thống kê về 2 nhóm Học sinh, điều này kết quả phân tích ANOVA sử dụng tốt.

Kết quả phân tích chính thức ANOVA. Với mức ý nghĩa quan sát Sig. = 0,002 nhỏ hơn so với mức ý nghĩa 0,05 nên bác bỏ giả thuyết H_0 . Như vậy có sự khác biệt sự hài lòng giữa 2 nhóm Học sinh năm nhất và năm thứ hai. Nhìn vào **Bảng 4.15 (Descriptives)** có giá trị trung bình (**Mean**) của Học sinh năm thứ nhất (3,18) nhỏ hơn giá trị trung bình (**Mean**) của Học sinh năm thứ hai (3,42). Như vậy Học sinh năm hai hài lòng hơn so với Học sinh năm nhất.



Nguồn: Tác giả xử lý số liệu bằng SPSS 16.0

Hình 4.2: Phân tích ANOVA theo ngành học

Bảng 4.16: Phân tích ANOVA**Descriptives**

Sự hài lòng của Học
sinh

					95% Confidence Interval for Mean			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
Khối ngành kinh tế	180	3,16	,813	,061	3,04	3,28	1	5
Khối ngành kỹ thuật	210	3,44	,812	,056	3,33	3,55	1	5
Khối ngành dịch vụ	60	3,42	,850	,110	3,20	3,64	1	5
Total	450	3,32	,826	,039	3,25	3,40	1	5

Test of Homogeneity of Variances

Sự hài lòng của Học sinh

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,856	2	447	,425

ANOVA

Sự hài lòng của Học sinh

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,025	2	4,012	6,006	,003
Within Groups	298,606	447	,668		
Total	306,631	449			

Multiple Comparisons

Sự hài lòng của Học sinh

Dunnett C

(I) Ngành học của Học sinh	(J) Ngành học của Học sinh	Mean Difference (I-J)	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Khối ngành kỹ thuật	Khối ngành kinh tế	-,277*	,083	-,47	-,08
	Khối ngành dịch vụ	-,256	,125	-,56	,04
Khối ngành kinh tế	Khối ngành kỹ thuật	,277*	,083	,08	,47
	Khối ngành dịch vụ	,021	,123	-,27	,32
Khối ngành dịch vụ	Khối ngành kỹ thuật	,256	,125	-,04	,56
	Khối ngành kinh tế	-,021	,123	-,32	,27

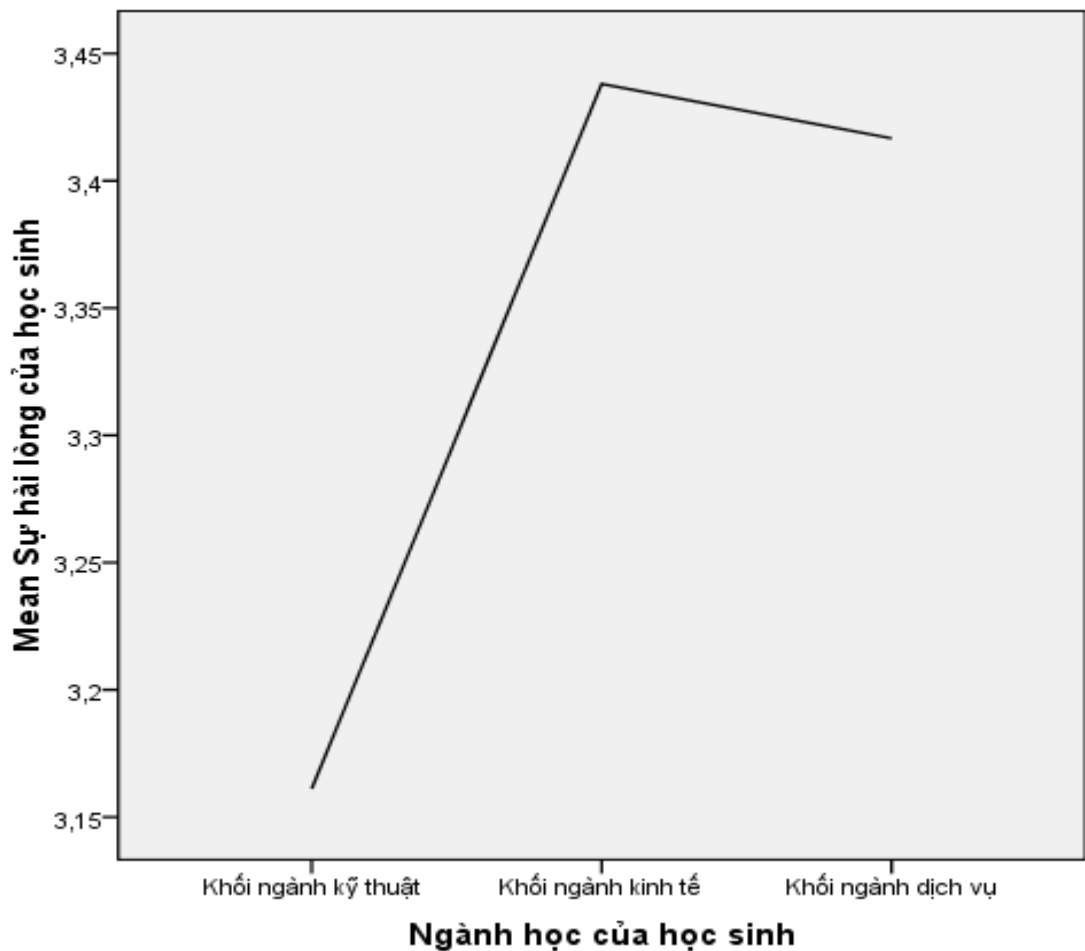
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Nguồn: Tác giả xử lý số liệu SPSS 16.0

Ta tiếp tục xét xem nên bác bỏ hay chấp nhận giả thuyết H_1 .

Kết quả phân tích ANOVA **Bảng 4.16** cho thấy kết quả kiểm định phương sai có mức ý nghĩa 0,425. Như vậy không khác nhau một cách có ý nghĩa thống kê về 3 nhóm ngành học của Học sinh, điều này kết quả phân tích ANOVA sử dụng tốt.

Kết quả phân tích chính thức ANOVA. Với mức ý nghĩa quan sát Sig. = 0,003 nhỏ hơn so với mức ý nghĩa 0,05 nên bác bỏ giả thuyết H_1 . Như vậy có sự khác biệt sự hài lòng giữa 3 nhóm ngành học của Học sinh. Nhìn vào **Bảng 4.16 (Multiple Comparisons)** có giá trị trung bình (**Mean**) khối ngành kinh tế lớn nhất, dịch vụ tiếp theo và cuối cùng là nhóm ngành kỹ thuật nhỏ nhất.



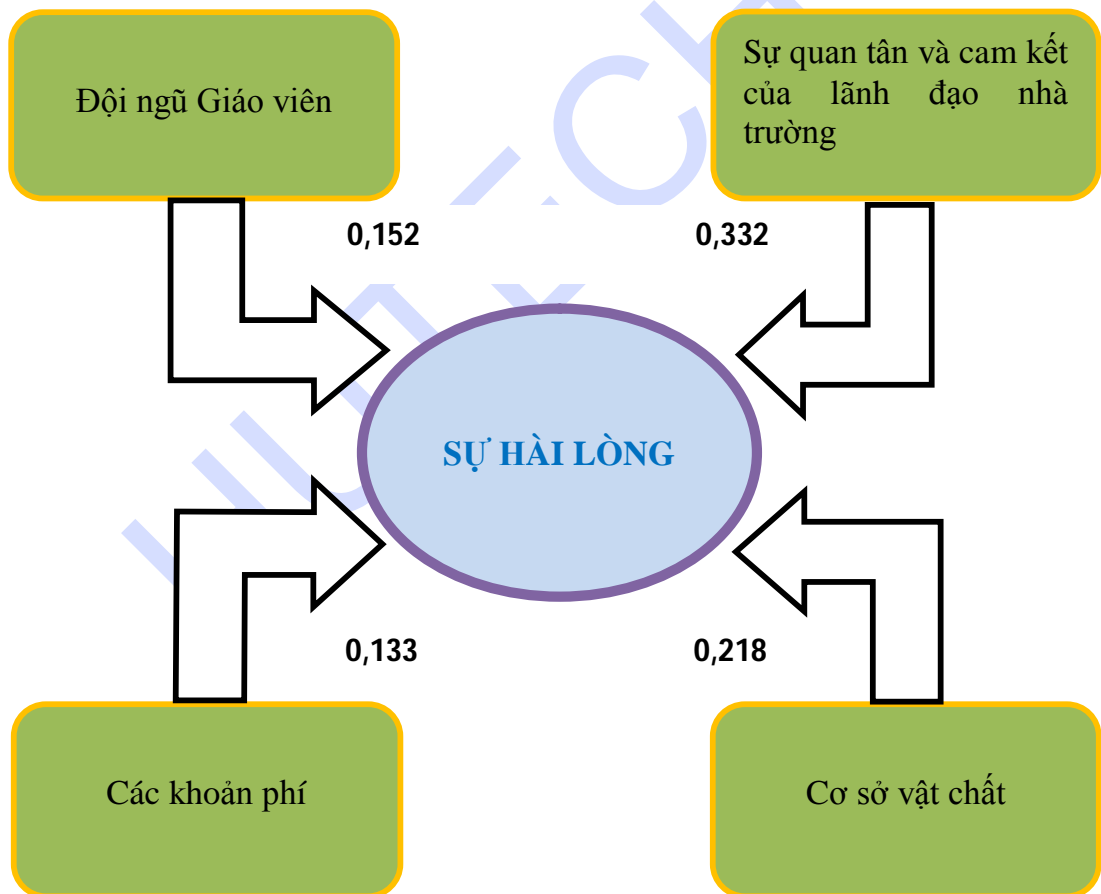
Nguồn: Tác giả xử lý số liệu bằng SPSS 16.0

Hình 4.3: Phân tích ANOVA theo ngành học

4.5. Kết quả nghiên cứu

4.5.1. Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh

Từ 6 nhân tố với 24 biến xác định trong nghiên cứu định tính thông qua phân tích độ tin cậy còn nguyên 6 nhân tố với 24 biến, qua phân tích nhân tố vẫn giữ nguyên 6 nhân tố với 21 biến quan sát, qua phân tích tương quan còn lại 4 nhân tố tiếp tục được nghiên cứu trong bước phân tích hồi quy. Bước phân tích hồi quy 4 nhân tố và mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh theo thứ tự **Beta không chuẩn hóa** được kiểm định trong phân tích hồi quy được thể hiện như trong hình 4.4 bên dưới:



Nguồn: tác giả điều chỉnh lại mô hình sau khi phân tích hồi quy

Hình 4.4: Mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng khách hàng

Nhìn vào **Hình 4.4**, chúng ta có thể thấy 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh với các mức độ khác nhau và có thể giải thích như sau:

Một là, Sự quan tâm và cam kết của nhà trường (**0,332**) có giá trị Beta không chuẩn hóa cao nhất nên dựa vào mô hình hồi quy thì đây là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng Học sinh. Điều này có thể lý giải là trong môi trường cạnh tranh ngày nay với việc xuất hiện rất nhiều trường TCCN cả công lập và ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh nói riêng và cả nước nói chung, Học sinh có nhiều sự chọn lựa vào học tại các trường TCCN khác nhau nên họ rất quan tâm và nhạy cảm với cách quan tâm của nhà trường đến Học sinh và sự thực hiện cam kết của nhà trường. Nếu nhà trường không quan tâm tới Học sinh và không thực hiện những gì đã hứa thì Học sinh sẵn sàng quay đầu với nhà trường bằng cách chọn một trường khác để học hoặc không giới thiệu tốt về trường. Hiện nay, Tp. Hồ Chí Minh rất nhiều trường TCCN ngoài công lập, nên để hút Học sinh về trường mình thì nhà trường phải quan tâm hơn đến Học sinh trường mình, từ đó có thể tạo hiệu ứng kéo theo với Học sinh từ trường khác hoặc những đối tượng từ bên ngoài. Bên cạnh đó, từ **Bảng 4.5** ta thấy giá trị trung bình (**Mean**) của yếu tố này chỉ đạt từ 3,11-3,44 nên sự hài lòng của Học sinh về sự quan tâm, cam kết của các trường ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh chưa thực sự cao, chỉ đạt trên mức trung bình một ít. Điều này nói lên các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh chưa có sự quan tâm nhiều đến Học sinh trường mình và chưa thực hiện lời hứa của mình một cách triệt để.

Hai là, *Cơ sở vật chất* (**0,218**) có Hệ số Beta không chuẩn hóa cao thứ hai chứng tỏ rằng đây cũng là yếu tố tác động mạnh đến sự hài lòng của Học sinh. Nếu trường TCCN ngoài công lập có cơ sở vật chất hiện đại, phù hợp với môi trường ngoài Doanh nghiệp thì sẽ giúp Học sinh sau khi tốt nghiệp có thể làm quen ngay với môi trường bên ngoài và cơ sở vật chất đầy đủ sẽ giúp Giáo viên truyền tải kiến thức dễ dàng hơn, từ đó Học sinh dễ nắm bài hơn, bên cạnh đó cơ sở vật chất đủ thì Học sinh cũng thấy thoải mái hơn khi học tại đây. Bởi vậy, đây cũng là một yếu tố cạnh tranh mạnh của những trường TCCN với nhau. Trường nào không đáp ứng tốt

điều kiện này thì người học sẽ không thực sự hài lòng và sẽ chuyển sang ngôi trường có cơ sở vật chất tốt hơn. Với yếu tố cơ sở vật chất nhìn vào **Bảng 4.1** giá trị trung bình (Mean) thấp nhất là 3,14 và giá trị trung bình (Mean) cao nhất là 3,7, với giá trị này thì cơ sở vật chất của các trường TCCN ngoài công lập tại Tp. Hồ Chí Minh cũng được Học sinh đánh giá chưa cao, Học sinh cũng chưa hài lòng mấy với cơ sở vật chất của các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn.

Ba là, Đội ngũ Giáo viên (**0,152**) luôn đóng vai trò quan trọng trong lĩnh vực giáo dục. Người học sẽ học được kiến thức từ người thầy, nên người thầy có kiến thức chuyên môn giỏi và có phương pháp giảng dạy tốt thì sẽ truyền tải được nhiều kiến thức đến Học sinh của mình. Chính vì lý do này người thầy thực sự rất quan trọng trong trường học. Đặc biệt với Học sinh trường TCCN là đối tượng hoàn toàn khác xa so với Sinh viên Cao đẳng và Đại học, nên những người thầy đứng lớp phải có kiến thức thực hành tốt và phương pháp sư phạm vững vàng mới mong truyền tải kiến thức đến Học sinh một cách có hiệu quả. Qua quan sát **Bảng 4.2** thấy rằng, giá trị trung bình (Mean) của nhân tố Đội ngũ Giáo viên khá cao từ 3,57 – 3,92, chứng tỏ rằng Giáo viên các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh đáp ứng đa số mong muốn của Học sinh và người học hài lòng rất cao ở nhân tố này.

Bốn là, các khoản phí nhà trường (**0,133**) có Hệ số Beta chuẩn hóa thấp nhất thể hiện nhân tố này cũng tác động rất nhiều đến sự hài lòng Học sinh. Được lý giải như sau: hiện trên Tp. Hồ Chí Minh có trên 27 trường TCCN ngoài công lập, với lượng trường TCCN như thế này thì quá lớn nên người học có quyền lựa chọn cho mình một ngôi trường có mức học phí và các khoản ngoài học phí phù hợp với bản thân và với điều kiện nhà trường. Với bậc TCCN Học sinh không thi tuyển đầu vào mà chỉ qua xét hồ sơ, hiện các trường đang rất cần Học sinh vào trường mình. Vì vậy Học sinh nào cũng có quyền lựa chọn mức phí mà mình cảm thấy hài lòng. Về giá trị trung bình (Mean) của yếu tố này > 4 nên ta thấy Học sinh hài lòng rất cao với các khoản phí ở các trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh.

Như vậy, tổng hợp các thang đo của 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh trong mô hình nghiên cứu được miêu tả trong bảng sau:

Bảng 4.17: Bảng mã hóa những nhân tố tác động đến sự hài lòng Học sinh

TT	Mã hóa	Diễn giải
Cơ sở vật chất nhà trường		
1	CSVC01	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.
2	CSVC02	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.
3	CSVC03	Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.
4	CSVC04	Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài Doanh nghiệp.
5	CSVC05	Trang thiết bị nhà trường hiện đại và đáp ứng đủ.
Đội ngũ Giáo viên nhà trường		
6	ĐNGV01	Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.
7	ĐNGV02	Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.
8	ĐNGV03	Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.
9	ĐNGV04	Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.
Quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường		
10	QTCK01	Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.
11	QTCK02	Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.
12	QTCK03	Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.
Các khoản phí của nhà trường		
13	HPHI01	Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.
14	HPHI02	Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.
15	HPHI03	Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.

Nguồn: Tác giả xây dựng sau khi phân tích hồi quy

4.5.2. Mối quan hệ giữa thời gian học và khối ngành học với sự hài lòng của Học sinh

Cụ thể ở đây kết quả kiểm định (**Hình 4.2**) cho thấy, những Học sinh học càng lâu thì Sự hài lòng càng cao. Đối với (**Hình 4.2**) cho thấy Học sinh học khối ngành kinh tế có Sự hài lòng cao nhất, tiếp theo là Sự hài lòng của Học sinh học khối ngành dịch vụ và cuối cùng là Học sinh học khối ngành kỹ thuật có Sự hài lòng thấp nhất. Điều này cho chúng ta thấy khi Học sinh mới vào trường thì môi trường đào tạo ở trường TCCN không bằng được ở trường Trung học phổ thông nhưng càng về sau Học sinh càng nhận ra rằng ở trường TCCN là môi trường khác xa so với Trung học phổ thông, từ đó Sự hài lòng của Học sinh càng về sau càng tăng lên. Đối với ngành học được giải thích như sau: Với ngành kinh tế Học sinh sẽ có Sự hài lòng cao hơn. Bởi vì, Tp. Hồ Chí Minh là một trong những trung tâm kinh tế lớn nhất nước nên đội ngũ Giáo viên ngành này đầy đủ và chất lượng hơn. Cơ sở vật chất của ngành này cũng dễ trang bị để đáp ứng cho việc học tập so với hai ngành còn lại. Từ hai trường hợp trên nên học phí của ngành này cũng thấp hơn so với hai ngành kia. Chính vì thế mà Học sinh hài lòng hơn với ngành kinh tế. Tiếp đến là Học sinh hài lòng với ngành dịch vụ hơn và cuối cùng là Học sinh ngành kỹ thuật hài lòng thấp nhất. Ngành kỹ thuật thường thì trang thiết bị thực hành, trang thiết bị giảng dạy còn chưa được trang bị đủ và hiện đại, với lý do kinh phí mua các thiết bị cao. Đội ngũ Giáo viên chưa thật sự đáp ứng đủ nhu cầu. Với hai lý do trên nên Học sinh các ngành kỹ thuật thường không hài lòng lắm về dịch vụ đào tạo của nhà trường.

4.6. Nhận xét chung

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của Học sinh. Như vậy, Học sinh rất nhạy cảm với sự quan tâm và lời hứa của lãnh đạo nhà trường. Thực trạng lãnh đạo các trường TCCN ngoài công lập thường mắc phải, họ hứa rất nhiều đầu năm học hay qua quảng cáo nhưng khi thực thi thì rất ít những điều khoản được thực hiện. Nhiều trường đã hứa cơ sở vật chất khang trang, tiện nghi, rất tốt cho việc học,

chương trình và tiến độ học tập phù hợp với việc thực hành đảm bảo 50% - 70% giờ học nhưng thực dạy chủ yếu là lý thuyết.

Cơ sở vật chất tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của Học sinh. Nhân tố này Học sinh cũng rất quan tâm, Học sinh sẽ hài lòng với nhà trường nếu trường đảm bảo đủ phòng học lý thuyết, thực hành và thí nghiệm. Điều này sẽ giúp Học sinh có một lịch học cố định và không phải học vào những ngày nghỉ. Nhưng trên thực tế đa số các trường TCCN ngoài công lập phải đi thuê, mượn nhiều nơi, phòng học không đủ chuẩn và lượng phòng cũng thiếu đáng kể. Bên cạnh đó trang thiết bị thực hành lạc hậu so với thực tế các Doanh nghiệp, một số trường vẫn chưa lắp đặt 100% máy chiếu ở các phòng học.

Nghiên cứu cũng cho thấy Đội ngũ Giáo viên có tác động mạnh thứ 3 đến sự hài lòng của Học sinh. Giáo viên một nhân tố cực kỳ quan trọng trong môi trường đào tạo, Giáo viên là người hướng dẫn, cung cấp kiến thức, định hướng cho Học sinh. Học sinh sẽ rất hài lòng với nhà trường nếu trường có đủ lượng giáo viên có phẩm chất, chuyên môn, và nghiệp vụ sư phạm. Thực tế cho thấy, Giáo viên thỉnh giảng các trường còn chiếm gần 50%, và giáo viên chưa qua các lớp nghiệp vụ sư phạm là 23,19% (Nguyễn Kim Luyện, 2011), Giáo viên chưa đạt chuẩn chuyên môn 7% (Đỗ Mạnh Cường, 2010). Giáo viên hiện nay đa phần không chỉ dạy một trường mà cùng lúc nhiều trường. Điều này dẫn đến Giáo viên ít đầu tư cho bài giảng làm ảnh hưởng nhiều đến người học.

Các khoản phí của nhà trường là nhân tố cạnh tranh về giá trong mô hình chất lượng dịch vụ. Nhưng trong nghiên cứu cũng cho thấy nhân tố này có tác động đến sự hài lòng của Học sinh, mặc dù tác động yếu nhất trong 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của Học sinh. Qua điều tra học phí các trường TCCN ngoài công lập thấy mức học phí các trường khoảng 4 triệu/ năm. Ở mức học phí thì phù hợp với Học sinh các trường TCCN ngoài công lập và điều kiện các trường hiện nay. Các khoản khác thì nhà trường hầu như không thu thêm hoặc thu những khoản rất hợp lý.

Kết luận chương:

Qua nhiều bước phân tích dữ liệu thực tế, từ phân tích mô tả, phân tích độ tin cậy, phân tích pearson, phân tích hồi quy, và kiểm định mô hình đã xác định được mô hình thực tế, sự hài lòng của Học sinh bị ảnh hưởng bởi 4 nhân tố chính: Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Quan tâm và cam kết nhà trường và Các khoản phí nhà trường. Từ phân tích hồi quy cũng đưa ra được phương trình hồi quy như phương trình 4.1.

HUTECH

CHƯƠNG V: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Chương IV đã cho kết quả phân tích, chương này sẽ nêu lên kết luận chung và đưa ra một số giải pháp nhằm tăng thêm sự hài lòng của Học sinh. Bên cạnh đó cũng nêu ra những điểm hạn chế của đề tài để những đề tài nghiên cứu sau về lĩnh vực này hoàn thiện hơn.

5.1. Kết luận

Sự hài lòng của Học sinh là vấn đề hết sức quan trọng với các trường TCCN ngoài công lập trong cả nước nói chung và Tp. Hồ Chí Minh nói riêng. Trong bối cảnh hiện nay, sự cạnh tranh gay gắt giữa các trường thì Sự hài lòng của Học sinh lại được các trường quan tâm lên hàng đầu. Đứng trước bối cảnh ấy, đề tài ra đời nhằm xem xét những nhân tố nào tác động đến Sự hài lòng của Học sinh, để tìm cách nâng cao sự hài lòng của Học sinh.

Cơ sở lý thuyết được áp dụng cho đề tài là lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL, từ đó tác giả đã điều chỉnh mô hình cho phù hợp với thực tế của đề tài. Phương pháp nghiên cứu, tác giả đã sử dụng cả hai phương pháp định tính và định lượng. Phương pháp định tính đã đưa ra được bảng câu hỏi dùng để khảo sát trong nghiên cứu định lượng. Phương pháp định lượng thông qua bằng nhiều bước phân tích: Phân tích độ tin cậy, phân tích nhân tố, phân tích mối tương quan, phân tích hồi quy để cho ra phương trình hồi quy của đề tài và cuối cùng là kiểm định lại mô hình.

Kết quả của đề tài đã cho thấy Sự hài lòng của Học sinh được tác động bởi 4 nhân tố:

Thứ nhất, Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường tác động mạnh nhất. Điều này cho thấy, nhà trường sẽ tạo được niềm tin từ phía Học sinh nếu lãnh đạo nhà trường quan tâm hơn đến Học sinh và luôn thực hiện đúng những lời hứa. Trong nhân tố này, lãnh đạo nhà trường cần quan tâm đến tiến độ học tập của Học sinh, phải thực hiện đúng tiến độ học tập, không được kéo dài hay rút ngắn tiến độ học tập.

Thứ hai, Cơ sở vật chất nhà trường, nhân tố tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của Học sinh. Phòng học lý thuyết, phòng học thực hành, phòng thí nghiệm ở hầu hết các trường TCCN ngoài công lập chưa thực sự đáp ứng đủ, có trường chủ yếu chỉ thuê mượn, chưa xây dựng tập trung. Bên cạnh đó, thiết bị thực hành và học tập cũng chưa đáp ứng được nhu cầu. Muốn Học sinh hài lòng hơn thì các trường phải tập trung xây dựng phòng học cho thật đầy đủ, trang bị hệ thống máy chiếu, âm thanh và đặc biệt thiết bị thực hành phải phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.

Thứ ba, Sự hài lòng của Học sinh cũng chịu sự tác động của nhân tố đội ngũ Giáo viên. Với nhân tố này, các trường TCCN ngoài công lập chưa thực sự đáp ứng chuẩn. Kiến thức chuyên môn của Giáo viên giảng dạy vẫn chưa đạt trình độ đại học trở lên. Nghiệp vụ sư phạm cũng chưa đạt 100% Giáo viên qua các lớp sư phạm. Các trường nên nâng chuẩn Giáo viên 100% đạt trình độ chuyên môn và qua các lớp sư phạm. Điều này sẽ giúp chất lượng dạy học tăng cao và Học sinh sẽ hài lòng hơn với các trường.

Thứ tư, các khoản phí của nhà trường cũng tác động đến sự hài lòng của Học sinh, nhưng tác động yếu hơn so với ba nhân tố trên. Điều này cho thấy, học phí của nhà trường cũng phải cần điều chỉnh phù hợp với đối tượng Học sinh và điều kiện ở từng trường TCCN nhất định, nếu học phí không hợp lý sẽ bị Học sinh phản ứng. Học phí là nhân tố không chỉ tác động đến sự hài lòng của Học sinh mà còn tác động đến những nhân tố trên.

5.2. Kiến nghị

Mục tiêu của đề tài **“Nghiên cứu sự hài lòng của Học sinh Trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh”** là để tìm ra những nguyên nhân tác động đến sự hài lòng Học sinh của những trường này. Từ đó khắc phục những nhân tố làm giảm sự hài lòng của Học sinh và phát huy những nhân tố tác động tích cực đến sự hài lòng của Học sinh để tạo thế cạnh tranh về dịch vụ giáo dục của các trường và cũng cạnh tranh về tuyển sinh đầu vào giữa các trường ngoài công lập, những trường TCCN công lập.

Theo kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của Học sinh trường TCCN

ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh phụ thuộc vào 4 nhân tố theo thứ tự ưu tiên: Sự quan tâm và cam kết của nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên, Các khoản phí nhà trường.

Đứng trước tình hình thực tế như nhận xét ở trên, tác giả đưa ra một số giải pháp tăng sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn như sau:

➤ **Sự quan tâm và cam kết lãnh đạo nhà trường.**

- Tăng cường quan tâm đến học sinh bằng những việc làm cụ thể như tọa đàm, họp mặt Học sinh để thấu hiểu tâm tư nguyện vọng của Học sinh, từ đó chỉ đạo đúng hơn về chính sách của nhà trường.

- Phải thực hiện đúng chương trình, tiến độ học tập so với cam kết ban đầu đưa ra. Đối tượng là Học sinh TCCN nên các trường nên xây dựng tiến độ hợp lý, giờ học thực hành nhiều hơn lý thuyết.

➤ **Cơ sở vật chất nhà trường.**

- Các trường phải xây dựng đủ phòng học cho Học sinh chỉ học tối đa 2 ca, không học ban đêm hay ngày chủ nhật đối với Học sinh học ca ngày. Không thuê mượn quá nhiều cơ sở xa nhau, mà nên tập trung để người học dễ hơn khi di chuyển từ cơ sở này đến cơ sở khác.

- Nên đầu tư thiết bị dạy học và thực hành đáp ứng được cho người học sau khi ra trường dễ dàng tiếp xúc máy móc, công nghệ ở bên ngoài.

➤ **Đội ngũ Giáo viên.**

- Nhà trường nên chú tâm hơn đến chất lượng giáo viên cả về chuyên môn và nghiệp vụ sư phạm. Tạo điều kiện cho Giáo viên gắn bó hơn với trường để họ đầu tư bài giảng tốt hơn.

- Tạo điều kiện cho những Giáo viên chưa đạt chuẩn bổ sung kiến thức bằng những lớp đào tạo ngắn hay dài hạn.

- Cho giáo viên tham gia thực tế để truyền đạt kiến thức thực tế tốt hơn. Vì Học sinh TCCN phải đảm bảo thời lượng thực hành 50% - 70% cả chương trình.

➤ **Các khoản phí nhà trường.**

Nên duy trì mức học phí như thế này sẽ tạo điều kiện tốt cho người học, và điều kiện để nhà trường tuyển sinh nhiều hơn. Bên cạnh lượng học phí nhà trường cũng quan tâm đến thời gian đóng phí sao cho phù hợp.

5.3. Hạn chế của đề tài và nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù nghiên cứu đóng góp tích cực trong việc tìm hiểu sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Đây là nghiên cứu đầu tiên về sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập nên phần nào giúp các nhà nghiên cứu sau này tham khảo để tiếp tục nghiên cứu sâu hơn. Tuy nhiên, bài viết cũng có những hạn chế nhất định về đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu: chỉ xem xét đến Học sinh hệ chính quy mà chưa xem xét Học sinh học hệ vừa học vừa làm, chỉ xét Học sinh học hệ 2 năm mà chưa xem xét các trường hợp Học sinh học có thời gian dài hơn (3 năm, 3,5 năm, 4 năm, 4,5 năm).

Phạm vi nghiên cứu: Chỉ xem xét trong phạm vi 3 trường TCCN ngoài công lập mà chưa nghiên cứu tất cả Học sinh của các trường (27 trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh) nên kết quả nghiên cứu có thể chưa thuyết phục tuyệt đối.

Về kích thước mẫu cũng hạn chế, nghiên cứu chỉ khảo sát với mẫu 450 quan sát trong khi đó số Học sinh của 27 trường ngoài công lập hơn 57.975 (Thống kê Sở GDĐT Tp. Hồ Chí Minh, 2010 – 2011), lớn rất nhiều lần cỡ mẫu khảo sát.

Trên cơ sở những hạn chế của đề tài, tác giả đề nghị với những đề tài sau nên nghiên cứu đối tượng Học sinh rộng hơn, mẫu lớn hơn, chọn Học sinh ở nhiều hệ, chọn nhiều trường để nghiên cứu với mục đích cho kết quả tốt hơn. Bên cạnh đó cũng phải xem xét đến những nhân tố khác có tác động đến sự hài lòng.

Kết luận chương:

Sự hài lòng của Học sinh là một vấn đề mà các trường TCCN ngoài công lập quan tâm hàng đầu, bởi lẽ TCCN ngoài công lập tồn tại chỉ dựa chủ yếu vào nguồn học phí của Học sinh. Vì vậy, việc đưa ra một số giải pháp nâng cao Sự hài lòng của Học sinh lại là một điều cần thiết. Kết quả của nghiên cứu cho thấy rằng Sự hài lòng của Học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh chịu tác động bởi 4 nhân tố chính: Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường, Cơ sở vật chất, Đội ngũ Giáo viên và Các khoản phí của nhà trường. Từ kết quả của đề tài, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao Sự hài lòng của Học sinh và đưa chỉ ra được những hạn chế của đề tài.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt:

1. **Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008).** *Phân tích dữ liệu với SPSS*, Nhà Xuất Bản Hồng Đức.
2. **Nguyễn Đình Thọ và ctg (2003),** *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh Tế Thành phố HCM.
3. **Nguyễn Khánh Duy (2007),** *Các phương pháp phân tích*, Chương trình Giảng dạy Kinh tế Fulbright, Niên khóa 2007-2008.
4. **Nguyễn Thị Cành (2007),** *Phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*, NXB đại học quốc gia TP HCM.
5. **Huỳnh Hồng Sang (2010).** *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng Doanh nghiệp đối với sản phẩm dịch vụ của Ngân Hàng*. Luận văn thạc sĩ, Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Hồng Bàng.
6. **Nguyễn Thị Trang (2010).** *Mô hình phân tích sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại trường Đại học kinh tế Đà Nẵng*. Luận văn thạc sĩ, Khoa thống kê – tin học, Đại học Đà Nẵng.
7. **Trần Xuân Kiên (2010).** *Đánh giá sự hài lòng của Sinh viên về chất lượng đào tạo Trường Đại học kinh tế và Quản Trị Kinh Doanh, Đại học Thái Nguyên*. Luận văn thạc sĩ, Khoa Quản trị Kinh doanh, Đại học kinh tế và Quản trị Kinh doanh.
8. **Nguyễn Thành Long (2006).** *Sử dụng thang đo SERVPERE để đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Đại Học An Giang*. Đề tài nghiên cứu khoa học, Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học An Giang.
9. **Nguyễn Tấn Chiêu (2007).** *Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hệ TCCN trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ, Trung học thực phẩm Tp. Hồ Chí Minh.
10. **Tô Thị Thanh Nga (2011).** *Những giải pháp phát triển Trường TCCN tại TP. Hồ Chí Minh*. Đề tài nghiên cứu khoa học, Sở GD&ĐT TP. Hồ Chí Minh.
11. **Nguyễn Kim Luyên (2011).** *Đề xuất một số giải pháp xây dựng đội ngũ giáo*

viên chất – lượng tại các trường chuyên nghiệp Tp. Hồ Chí Minh, 12/8/ 2011, Sở GDĐT Tp. Hồ Chí Minh, 28-31.

12. **Đỗ Mạnh Cường (2010)**, *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống giáo dục chuyên nghiệp Tp. Hồ Chí Minh, 1/2010, Sở GDĐT Tp. Hồ Chí Minh, 69-74.*

Tiếng Anh:

13. **Andreassen, T. W. and Lindestand, B.** (1998). The effects of corporate image in the information of customer loyalty of service marketing, Vol.1, pp.82-92.
14. **Bernd Stauss and Patricia Neuhaus** (1997). “The qualitative satisfaction model”, International Journal of Service Industry Management, Vol.8 No.3, pp.236-249.
15. **Buttle, F.** (1996). Servqual: Review, Critique, Research Agenda, European Journal of Marketing, Vol.30, pp.8-32.
16. **Cronin, J.J. and Taylor, S.A.** (1992). Mearing Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, Vol.56(July), pp.55-68.
17. **Gronroos, C.** (1984). A service quality model and its marketing implications, European Journal of Marketing, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
18. **Hausknecht and Douglas** (1990). Measurement Scales in Consumer Satisfaction/Dissatisfaction, Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 3, 1-11.
19. **Jones and Sasser** (1995). Why Satisfied Customers Defect, Harvard Business Review, November-December, 88-99.
20. **Kotler, P. and Keller, K.L.** (2006). Marketing Management, Pearson Prentice Hall, USA.
21. **Oliva, William O. and Bearden** (1995). The Relationships Among Consumer Satisfaction, Involvement, and Product Performance: A Catastrophe Theory Application”, Behavioral Science, Vol.40, pp.104-132.
22. **Oliver, R.L.** (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts, Advances in Service

Marketing and Management, Vol.2, pp.65-85.

23. **Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.** (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future, *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.41-50.
24. **Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.** (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, *Journal of Retailing*, Vol.64, pp.12-40.
25. **Robinson, S.** (1999). Measuring Service Quality: Current Thinking And Future Requirements, *Marketing Intelligence and Planning*, Vol.17, pp.21-32.
26. **Sureshchandar, G., Rajendran, C. and Anantharaman, R.** (2001). A holistic model for total quality service, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.12, pp.378-412.
27. **Varki, S. and Colgate, M.** (2001). The Role of Price Perception in an integrated Model of Behavioral Intension, *Journal of Service Research*, Vol.30, pp.19-30.
28. **Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J.** (2000). *Service Marketing*, Boston: McGraw-Hill.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI

Nghiên cứu về sự hài lòng của Học sinh Trường Trung Cấp Chuyên Nghiệp ngoài công lập trên đại bàn Tp. Hồ Chí Minh.

Bạn đang học trường nào:.....

Bạn đang theo học năm mấy:.....

Chuyên ngành bạn học:

Tên bạn là gì:

Địa chỉ:.....

Điện thoại:.....

Chào các bạn!

Tôi là Học viên Cao học của Trường Đại học Kỹ thuật Công nghệ Tp. Hồ Chí Minh. Tôi đang tiến hành một nghiên cứu khoa học về sự hài lòng của Học sinh trường Trung Cấp Chuyên Nghiệp ngoài công lập trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Mong các bạn dành ít thời gian giúp tôi trả lời một số câu hỏi sau.

Xin lưu ý: Không có câu trả lời nào là đúng hoặc sai. Tất cả các câu đều có giá trị đối với nghiên cứu của tôi. Tôi cam kết không sử dụng thông tin cá nhân của các bạn trong nghiên cứu này.

Câu 1: Bạn hãy đánh giá 5 tiêu chí mà bạn cho là mang đến sự hài lòng cho bạn nhất?

- ☐ Cơ sở vật chất
- ☐ Khuôn viên vui chơi và học tập của Học sinh
- ☐ Đội ngũ Giáo viên
- ☐ Sự nhiệt tình của cán bộ nhân viên nhà trường
- ☐ Quan tâm và cam kết của nhà trường
- ☐ Các khoản phí nhà trường

Câu 2. Xin bạn cho biết mức độ đồng ý của bạn về những phát biểu sau, bằng cách chọn vào mức độ đồng ý bên dưới.

STT	Mã hóa	Chỉ tiêu	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	CSV01	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	1	2	3	4	5
2	CSV02	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	1	2	3	4	5
3	CSV03	Nhà trường đáp ứng phòng học.	1	2	3	4	5
4	CSV04	Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài các doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
5	CSV05	Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	1	2	3	4	5
6	VCH01	Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.	1	2	3	4	5
7	VCH02	Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.	1	2	3	4	5
8	VCH03	Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.	1	2	3	4	5
9	ĐNGV01	Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.	1	2	3	4	5
10	ĐNGV02	Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.	1	2	3	4	5
11	ĐNGV03	Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp	1	2	3	4	5
12	ĐNGV04	Chương trình đào tạo phù hợp với trình độ Học sinh.	1	2	3	4	5
13	NTCB01	Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp Học sinh một cách kịp thời.	1	2	3	4	5
14	NTCB02	Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi tiếp xúc với Học sinh.	1	2	3	4	5
15	NTCB03	Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.	1	2	3	4	5

16	QTCK01	Nhà trường thông báo đến Học sinh chuẩn đầu ra đầu khóa học.	1	2	3	4	5
17	QTCK02	Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.	1	2	3	4	5
18	QTCK03	Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.	1	2	3	4	5
19	QTCK04	Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.	1	2	3	4	5
20	QTCK05	Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.	1	2	3	4	5
21	QTCK06	Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.	1	2	3	4	5
22	HPHI01	Học phí nhà trường phù hợp .	1	2	3	4	5
23	HPHI02	Học phí nhà trường tương ứng với CSVN nhà trường.	1	2	3	4	5
24	HPHI03	Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.	1	2	3	4	5

Câu 3: Mức độ hài lòng của bạn với Trường bạn đang học ra sao?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Khá hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng
- ☐ Rất không hài lòng

Câu 4: Theo bạn nhà trường nên làm gì để nâng cao sự hài lòng của bạn?

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 2: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ LẦN 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,786
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2351,861
	df	276
	Sig.	,000

HUTECH

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	4,499	18,744	18,744	4,499	18,744	18,744	2,496	10,398	10,398
2	2,091	8,713	27,457	2,091	8,713	27,457	2,317	9,655	20,053
3	1,909	7,955	35,412	1,909	7,955	35,412	2,068	8,617	28,670
4	1,560	6,499	41,911	1,560	6,499	41,911	2,039	8,498	37,168
5	1,432	5,968	47,880	1,432	5,968	47,880	1,896	7,900	45,068
6	1,221	5,088	52,968	1,221	5,088	52,968	1,896	7,900	52,968
7	1,023	4,261	57,229						
8	,872	3,635	60,864						
9	,847	3,528	64,392						
10	,814	3,390	67,783						
11	,779	3,245	71,028						
12	,766	3,193	74,221						
13	,752	3,133	77,354						
14	,629	2,620	79,974						
15	,616	2,567	82,540						
16	,574	2,390	84,930						
17	,543	2,260	87,190						
18	,505	2,103	89,294						
19	,489	2,035	91,329						
20	,465	1,939	93,268						
21	,450	1,876	95,144						
22	,439	1,828	96,972						
23	,414	1,724	98,696						
24	,313	1,304	100,000						

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.	,848					
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.	,827					
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.	,694					
Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập.	,357					
Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.		,697				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.		,655				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.		,630				
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ..		,625				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.		,543				
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.			,774			
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.			,748			
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.			,529			
Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.	,410		,493			
Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.	,332		,413	,304		
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.				,724		
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.				,687		
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.				,669		,363
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.				,546		
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.					,812	
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.					,779	
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.					,761	
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.						,749
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.						,719
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.						,676

PHỤ LỤC 3: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ LẦN 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,777
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2269,803
	df	253
	Sig.	,000

HUTECH

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	4,342	18,877	18,877	4,342	18,877	18,877	2,331	10,136	10,136
2	2,074	9,019	27,896	2,074	9,019	27,896	2,317	10,074	20,210
3	1,907	8,291	36,187	1,907	8,291	36,187	2,067	8,989	29,199
4	1,558	6,776	42,963	1,558	6,776	42,963	2,026	8,810	38,009
5	1,431	6,222	49,185	1,431	6,222	49,185	1,896	8,243	46,252
6	1,221	5,309	54,493	1,221	5,309	54,493	1,896	8,241	54,493
7	,983	4,273	58,767						
8	,859	3,736	62,503						
9	,817	3,550	66,053						
10	,793	3,450	69,503						
11	,771	3,354	72,857						
12	,765	3,325	76,182						
13	,629	2,735	78,917						
14	,626	2,720	81,638						
15	,576	2,504	84,142						
16	,562	2,444	86,586						
17	,511	2,220	88,806						
18	,489	2,126	90,932						
19	,466	2,024	92,956						
20	,451	1,961	94,917						
21	,439	1,910	96,827						
22	,416	1,809	98,637						
23	,314	1,363	100,000						

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.	,847					
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.	,831					
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.	,690					
Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.		,699				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.		,655				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.		,631				
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.		,628				
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.		,545				
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.			,775			
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.			,749			
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.			,530			
Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.			,501			
Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho Học sinh đầu khóa học.			,419	,311		
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.				,724		
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.				,692		
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.				,671		
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.				,553		
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.					,812	
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.					,779	
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.					,761	
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.						,751
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.						,717
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.						,675

PHỤ LỤC 4: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ LẦN 3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,766	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		2086,621
	df		231
	Sig.	,000	

HUTECH

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	4,068	18,490	18,490	4,068	18,490	18,490	2,286	10,390	10,390
2	2,061	9,369	27,859	2,061	9,369	27,859	2,254	10,244	20,633
3	1,904	8,654	36,512	1,904	8,654	36,512	1,955	8,888	29,522
4	1,508	6,856	43,368	1,508	6,856	43,368	1,924	8,744	38,266
5	1,422	6,464	49,832	1,422	6,464	49,832	1,893	8,604	46,870
6	1,219	5,539	55,371	1,219	5,539	55,371	1,870	8,501	55,371
7	,947	4,305	59,676						
8	,859	3,905	63,581						
9	,807	3,670	67,251						
10	,776	3,526	70,778						
11	,771	3,505	74,282						
12	,663	3,012	77,295						
13	,629	2,859	80,154						
14	,617	2,803	82,957						
15	,570	2,593	85,549						
16	,558	2,535	88,084						
17	,496	2,256	90,340						
18	,479	2,176	92,516						
19	,457	2,078	94,594						
20	,447	2,032	96,626						
21	,422	1,919	98,544						
22	,320	1,456	100,000						

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.	,700					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	,657					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	,633					
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	,628					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.	,548					
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.		,845				
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.		,834				
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.		,695				
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.			,731			
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.			,699			
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.			,679			
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.			,547			
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.				,794		
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.				,771		
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.				,532		
Nhà trường thông báo chuẩn đầu ra đến Học sinh đầu khóa học.				,464		
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.					,813	
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.					,780	
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.					,761	
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.						,746
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.						,727
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.						,696

PHỤ LỤC 5 : PHÂN TÍCH NHÂN TỐ LẦN 4

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			,755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		1968,575
	df		210
	Sig.		,000

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	3,880	18,478	18,478	3,880	18,478	18,478	2,273	10,822	10,822
2	2,054	9,780	28,259	2,054	9,780	28,259	2,106	10,029	20,851
3	1,903	9,060	37,318	1,903	9,060	37,318	1,971	9,384	30,235
4	1,466	6,979	44,297	1,466	6,979	44,297	1,886	8,983	39,217
5	1,407	6,701	50,998	1,407	6,701	50,998	1,879	8,946	48,163
6	1,188	5,659	56,657	1,188	5,659	56,657	1,784	8,494	56,657
7	,915	4,356	61,013						
8	,848	4,039	65,052						
9	,800	3,812	68,864						
10	,771	3,672	72,535						
11	,708	3,372	75,908						
12	,629	2,996	78,904						
13	,628	2,989	81,894						
14	,581	2,766	84,660						
15	,561	2,670	87,330						
16	,530	2,522	89,852						
17	,481	2,289	92,140						
18	,458	2,180	94,321						
19	,447	2,128	96,449						
20	,422	2,011	98,460						
21	,323	1,540	100,000						

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Trang thiết bị nhà trường phù hợp với bên ngoài các Doanh nghiệp.	,698					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành.	,657					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm.	,640					
Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ.	,625					
Nhà trường đáp ứng đủ phòng học.	,549					
Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập.		,850				
Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất.		,839				
Giáo viên chủ nhiệm luôn theo dõi và giải quyết mọi vấn đề khi Học sinh có nhu cầu.		,720				
Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy.			,724			
Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp.			,710			
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế.			,663			
Giáo viên thực hiện đúng chương trình và giờ giấc nhà trường.			,569			
Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi giao tiếp với Học sinh.				,812		
Nhân viên nhà trường hết mình với công việc.				,779		
Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, đáp ứng Học sinh một cách kịp thời.				,763		
Nhà trường đáp ứng đủ chỗ nội trú cho Học sinh.					,745	
Nhà trường có sân chơi thoáng mát cho Học sinh.					,731	
Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của Học sinh.					,695	
Học phí nhà trường phù hợp với đa số Học sinh.						,830
Học phí nhà trường tương ứng với điều kiện của nhà trường.						,781
Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lý.						,525

PHỤ LỤC 6: PHÂN TÍCH ANOVA

Descriptives

Sự hài lòng
của Học sinh

					95% Confidence Interval for Mean			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
Năm thứ nhất	179	3,18	,856	,064	3,05	3,30	1	5
Năm thứ 2	271	3,42	,794	,048	3,33	3,52	1	5
Total	450	3,32	,826	,039	3,25	3,40	1	5

Test of Homogeneity of Variances

Sự hài lòng của Học sinh

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,280	1	448	,597

ANOVA

Sự hài lòng của Học sinh

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,308	1	6,308	9,409	,002
Within Groups	300,324	448	,670		
Total	306,631	449			

Descriptives

Sự hài lòng của Học sinh

					95% Confidence Interval for Mean			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
Khối ngành kinh tế	180	3,16	,813	,061	3,04	3,28	1	5
Khối ngành kỹ thuật	210	3,44	,812	,056	3,33	3,55	1	5
Khối ngành dịch vụ	60	3,42	,850	,110	3,20	3,64	1	5
Total	450	3,32	,826	,039	3,25	3,40	1	5

Test of Homogeneity of Variances

Sự hài lòng của Học sinh

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,856	2	447	,425

ANOVA

Sự hài lòng của Học sinh

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,025	2	4,012	6,006	,003
Within Groups	298,606	447	,668		
Total	306,631	449			

Multiple Comparisons

Sự hài lòng của Học sinh

Dunnett C

(I) Ngành học của Học sinh.	(J) Ngành học của Học sinh	Mean Difference (I-J)	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Khối ngành kinh tế.	Khối ngành kỹ thuật.	-,277*	,083	-,47	-,08
	Khối ngành dịch vụ.	-,256	,125	-,56	,04
Khối ngành kỹ thuật.	Khối ngành kinh tế.	,277*	,083	,08	,47
	Khối ngành dịch vụ.	,021	,123	-,27	,32
Khối ngành dịch vụ.	Khối ngành kinh tế.	,256	,125	-,04	,56
	Khối ngành kỹ thuật.	-,021	,123	-,32	,27

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