

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

---

**Đơn vị chủ trì: Trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

**BÁO CÁO TỔNG KẾT ĐỀ TÀI NCKH  
DÀNH CHO CÁN BỘ - GIẢNG VIÊN 2014 - 2015**

**Tên đề tài: SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VÀ DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI  
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG,  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**

**Mã số đề tài: 2014-01-04**

Đơn vị thực hiện: Khoa Tài chính – Ngân hàng

Thời gian thực hiện: từ tháng 01/2014 đến tháng 01/2015

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 06 năm 2014*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

---

**Đơn vị chủ trì: Trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

**BÁO CÁO TỔNG KẾT ĐỀ TÀI NCKH**  
**DÀNH CHO CÁN BỘ - GIẢNG VIÊN 2014 -2015**

**Tên đề tài: SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VÀ DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI**  
**CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG,**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**

**Mã số đề tài: 2014-01-04**

Đơn vị thực hiện: Khoa Tài chính – Ngân hàng

Thời gian thực hiện: từ tháng 01/2014 đến tháng 01/2015

Các thành viên phối hợp và cộng tác:

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Chuyên ngành</b>	<b>Cơ quan công tác</b>	<b>Ký tên</b>
1	TS. Nguyễn Chí Đức	Quản lý TC-NH	Hướng dẫn	
2	ThS. Nguyễn Đức Trọng Tín	Tài chính doanh nghiệp	Giảng viên	
3	ThS. Trần Phạm Hữu Châu	Tài chính – Ngân hàng	Giảng viên	
4	ThS. Hà Thị Trúc Lan	Tài chính – Ngân hàng	Giảng viên	
5	ThS. Trương Sơn Tùng	Tài chính – Ngân hàng	Giảng viên	
6	CN. Nguyễn Thị Vân Anh	Kế toán – Tài chính	Thư ký	

# MỤC LỤC

Trang

<b>I. TỔNG QUAN.....</b>	<b>6</b>
<b>II. MỤC TIÊU VÀ CÁC NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Mục tiêu và các nội dung nghiên cứu.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Các nội dung nghiên cứu cho từng giai đoạn.....</b>	<b>10</b>
<b>III. QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Phần mở đầu.....</b>	<b>10</b>
3.1.1. Lý do nghiên cứu.....	10
3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	12
3.1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	13
3.1.4. Phương pháp nghiên cứu.....	13
3.1.5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	13
3.1.6. Kết cấu của báo cáo nghiên cứu.....	14
<b>3.2. Cơ sở lý thuyết và giả thiết nghiên cứu.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.1. Khái niệm và mô hình đo lường chất lượng đào tạo.....</b>	<b>14</b>
3.2.1.1. Khái niệm về chất lượng đào tạo.....	14
3.2.1.2. Mô hình đo lường chất lượng đào tạo.....	16
<b>3.2.2. Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo.....</b>	<b>19</b>
3.2.2.1. Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.....	19
3.2.2.2. Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng giáo dục đại học thông qua việc đánh giá sinh viên đã tốt nghiệp.....	20
<b>3.2.3. Phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.4. Mô hình nghiên cứu.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3. Tổng quan các nghiên cứu trước đây về chất lượng đào tạo.....</b>	<b>22</b>
3.3.1. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.....	22
3.3.2. Nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về năng lực làm việc của sinh viên.....	24
<b>3.4. Thiết kế nghiên cứu.....</b>	<b>27</b>
3.4.1. Mô hình nghiên cứu.....	27
3.4.2. Thiết kế nghiên cứu.....	30
3.4.2.1. Thang đo lường.....	30
3.4.2.2. Thang đo lường chất lượng đào tạo.....	30
3.4.2.3. Thang đo lường sự hài lòng của sinh viên.....	32
3.4.2.4. Thang đo lường đánh giá sinh viên tốt nghiệp.....	32
3.4.2.5. Thang đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp.....	34
3.4.3. Nghiên cứu định lượng.....	34
3.4.3.1. Xây dựng bảng câu hỏi.....	34
3.4.3.2. Mẫu nghiên cứu.....	35
3.4.3.3. Phương pháp nghiên cứu.....	36
<b>3.5. Kết quả nghiên cứu.....</b>	<b>37</b>
3.5.1. Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng (Đại học Nguyễn Tất Thành).....	38

3.5.1.1.	Thông tin về mẫu nghiên cứu .....	38
3.5.1.2.	Kiểm định độ tin cậy của thang đo .....	40
3.5.1.3.	Phân tích nhân tố EFA .....	43
3.5.1.3.1.	Phân tích nhân tố đối với các biến độc lập .....	43
3.5.1.3.2.	Phân tích nhân tố đối với biến phụ thuộc.....	45
3.5.1.4.	Phân tích hồi quy giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc .....	46
3.5.1.4.1.	Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc .....	46
3.5.1.4.2.	Mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên .....	47
3.5.2.	Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo tại Khoa Tài chính – Ngân hàng (Đại học Nguyễn Tất Thành).....	50
3.5.2.1.	Thông tin về mẫu nghiên cứu .....	50
3.5.2.2.	Kiểm định độ tin cậy của thang đo .....	50
3.5.2.3.	Phân tích nhân tố EFA .....	53
3.5.2.3.1.	Phân tích nhân tố đối với các biến độc lập .....	53
3.5.2.3.2.	Phân tích nhân tố đối với biến phụ thuộc.....	56
3.5.2.4.	Phân tích hồi quy giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc .....	56
3.5.2.4.1.	Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc .....	56
3.5.2.4.2.	Mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp .....	58
<b>3.6.</b>	<b>Kết luận của nghiên cứu.....</b>	<b>60</b>
3.6.1.	Kết luận của mô hình 1 .....	61
3.6.2.	Kết luận của mô hình 2.....	62
<b>IV.</b>	<b>KẾT QUẢ VÀ SẢN PHẨM ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1.</b>	<b>Những đóng góp của đề tài cho việc quản lý chất lượng đào tạo .....</b>	<b>63</b>
<b>4.2.</b>	<b>Sản phẩm từ công trình nghiên cứu.....</b>	<b>69</b>
<b>V.</b>	<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>91</b>
<b>5.1.</b>	<b>Một số điểm đạt được về mặt học thuật.....</b>	<b>91</b>
<b>5.2.</b>	<b>Một số điểm đạt được về mặt thực tiễn.....</b>	<b>91</b>
<b>5.3.</b>	<b>Một số kiến nghị cho đề tài.....</b>	<b>92</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>		<b>106</b>

## **TÓM TẮT NHIỆM VỤ (ABSTRACT)**

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu đánh giá chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng, ĐH Nguyễn Tất Thành thông qua việc xem xét sự hài lòng của sinh viên đã và đang theo học tại Khoa. Đồng thời, việc khảo sát ý kiến về sự hài lòng của các doanh nghiệp (DN), các ngân hàng hiện đang có nhân viên là SV đã tốt nghiệp từ Khoa TC – NH (ĐH Nguyễn Tất Thành) cũng được đề cập trong nghiên cứu này để gián tiếp đánh giá chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được tiến hành bằng cách tham khảo ý kiến chuyên gia và các nghiên cứu sơ bộ trước đó để xây dựng thang đo về các chỉ tiêu đo lường sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo và thang đo sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo thông qua đánh giá nhân viên là SV đã tốt nghiệp và đang làm việc tại các doanh nghiệp và các ngân hàng trên địa bàn TP.Hồ Chí Minh. Sau khi xây dựng được thang đo, nghiên cứu định lượng được bắt đầu bằng việc khảo sát lấy ý kiến của hơn 500 SV hệ Cao đẳng (từ khóa 2007 đến khóa 2012) và SV hệ Đại học khóa 2012 và 19 DN và 20 chi nhánh và PGD của các NH trên địa bàn TP.HCM. Các bước tiếp theo được thực hiện bao gồm đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố EFA và xây dựng mô hình hồi quy đa biến dựa trên các số liệu khảo sát.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC-NH: Tính tiếp cận, Năng lực giảng dạy của giảng viên (GV), Chương trình đào tạo và cơ sở vật chất. Yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất là Tính tiếp cận. Đối với mô hình xem xét sự hài lòng của DN, tổng cộng có 4 yếu tố tác động đến sự hài lòng của DN đối với SV của Khoa TC – NH gồm: Kỹ năng mềm, Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, Giá trị gia tăng tạo ra, Kiến thức chuyên ngành và tổng quan. Các kết quả này dùng làm cơ sở để đưa ra giải pháp mang tính thực tiễn cao trong viện hoàn thiện công tác đào tạo tại Khoa TC – NH nói riêng và ĐH Nguyễn Tất Thành nói chung.

## I. TỔNG QUAN

Hiện nay, chất lượng dịch vụ không chỉ được xem xét trong các ngành công nghiệp, kinh doanh, mà còn được phổ biến ở lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Xu hướng nâng cao chất lượng đào tạo đã và đang diễn ra ở các trường đại học trong và nước, trong đó sinh viên (SV) được xem là khách hàng và trường đại học là các đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo. Mục tiêu của điều này là nhằm tăng tính cạnh tranh giữa các trường đại học, thu hút các sinh viên theo học, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội, và thực tế hơn là đóng góp cho sự tồn tại và phát triển của trường đại học.

Đề tài sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường đại học, các đơn vị đào tạo đã được nghiên cứu không chỉ ở các quốc gia trên thế giới mà còn ở Việt Nam. Mặc dù nghiên cứu về chất lượng dịch vụ ở lĩnh vực giáo dục được xem là khá mới mẻ khi so với lĩnh vực thương mại nhưng đã thu hút nhiều học giả trên thế giới để hình thành các mô hình nghiên cứu phù hợp. Các đề tài nghiên cứu trước đây, theo nhóm tác giả tìm hiểu, về chất lượng dịch vụ hầu hết đều sử dụng thang đo SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1985). Mô hình này bao gồm 5 yếu tố bao gồm: Tính hữu hình (Tangibles); Sự tin cậy (Reliability); Sự phản hồi (Responsiveness); Sự đảm bảo (Assurance); Sự cảm thông (Empathy) khi đánh giá chất lượng một dịch vụ. Tác giả Cronin và Taylor (1992) đã nghiên cứu và phát triển mô hình đo lường chất lượng dịch vụ với phiên bản khác được biết đến với tên là mô hình SERVPERF –Service Performance. Các yếu tố chính tạo nên sự thoả mãn trong chất lượng dịch vụ là sở thích của khách hàng và năng lực mua hàng. Ngoài ra, mô hình EP do tác giả Teas (1993) xây dựng cho thấy mối quan hệ đồng biến giữa nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ và khả năng mà thuộc tính của dịch vụ có thể đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Dựa vào sự kỳ vọng hình thành sau khi mua hàng Teas đã xây dựng được mô hình tiêu chuẩn chất lượng - Normed Quality Model (Teas, 1993). Các tiêu chuẩn của Teas có thể được so sánh với các tiêu chuẩn lý tưởng đã hình thành trong tư duy của khách hàng. Khoảng cách giữa hai loại kỳ vọng đó được định nghĩa là “Khoảng cách tiêu chuẩn chất lượng”, khi khoảng cách này bằng không nghĩa là các tiêu chuẩn xây dựng lên đáp ứng được sự kỳ vọng của khách hàng.

Nhìn chung, mô hình SERVQUAL, SERVPERF và EP được thiết kế để đo lường chất lượng dịch vụ trong các ngành nghề khác nhau, các thang đo này được xem là các công cụ nền cơ bản từ đó điều chỉnh và bổ sung các chỉ tiêu đánh giá phù hợp để ứng dụng nghiên cứu với từng lĩnh vực cụ thể. Mặc dù việc sử dụng các mô hình nghiên cứu đó là thang đo chất lượng

dịch vụ trong lĩnh vực marketing đã được kiểm chứng đạt được mức độ thành công, nhưng vài trường hợp trong lĩnh vực dịch vụ khác, chẳng hạn lĩnh vực giáo dục bậc cao thì lại không thành công (Adullah, 2006).

Mô hình đánh giá chất lượng giáo dục bậc cao (Higher Education Performance model - **HEDPERF**) được nghiên cứu bởi tác giả Abdullah (2006) nâng cấp từ mô hình đặc trưng đo lường chất lượng các cơ sở giáo dục bậc cao. Đây được xem là thang đo lường mới được thiết kế riêng khi đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục bậc cao. Thang đo HEDPERF do Abdullah (2006) đề xuất có 41 biến quan sát, bao gồm 13 biến trích từ SERPERF, và 28 biến có được từ thảo luận nhóm và ý kiến của chuyên gia. Kết quả nghiên cứu của Abdullah (2006) bao gồm 5 biến: **Khía cạnh học thuật (Academic aspects)**, **Khía cạnh phi học thuật (Non - Academic aspects)**, **Danh tiếng (reputation)**, **Chương trình đào tạo (Programme Issues)**, **Tính tiếp cận (Access)**.

Mô hình này đã được các tác giả Hoàng Thị Phương Thảo (2010) và Hoàng Trọng (2010) ứng dụng trong các nghiên cứu về giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV Đại học Kinh tế TP HCM, nghiên cứu về xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ tại trường Đại học Kinh tế TP HCM chọn 4 yếu tố từ mô hình HEDPERF (loại bỏ yếu tố Danh tiếng) để đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đại học. Kết quả của hai nghiên cứu này đều phù hợp về mặt thống kê và đóng góp nhiều vấn đề hữu ích.

Khi tìm hiểu về sự hài lòng, nhóm tác giả đã tìm thấy một số quan điểm nghiên cứu của một số tác giả trên thế giới. Theo Halstead và cộng sự (1994), sự hài lòng là một phản ứng cảm xúc, tập trung vào việc so sánh kết quả của sản phẩm với một số tiêu chuẩn đặt ra trước khi mua và đo lường trong và sau khi tiêu dùng. Còn Mano và Oliver (1993) nhận định rằng sự hài lòng là một thái độ thay đổi trong thể cảm thụ liên tục về sản phẩm và được đánh giá sau khi tiêu dùng. Kotler và Clarke (1987) định nghĩa sự hài lòng là một trạng thái cảm xúc của một người trải nghiệm một vấn đề nào đó hoặc đạt được các kết quả một cách mỹ mãn như mong đợi. Sự hài lòng có chức năng đo lường mức độ giữa mong đợi và nhận thức về biểu hiện của dịch vụ.

Có thể thấy từ những quan điểm trên, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ cung cấp. Mối quan hệ này đã được tác giả Parasuraman, Zeithmal và Berry (1994) nhận định rằng chất lượng dịch vụ là một trong những điều căn bản có ảnh hưởng đến sự thoả mãn của khách hàng. Mô hình nghiên cứu của tác giả Oliver (1993) kết hợp hai khái niệm trên (chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng) và kết luận rằng sự nhận thức về chất lượng dịch vụ là tiền đề dẫn đến sự hài lòng của khách hàng.

Trong nghiên cứu này, đối tượng khách hàng của lĩnh vực giáo dục chính là SV. Vì vậy, sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo chính là sự hài lòng của SV. Nhận định về sự hài lòng của SV, tác giả Petruzzellis, Uggento và Romanazzi (2006) cho rằng SV có được sự hài lòng đối với cơ sở đào tạo khi dịch vụ giáo dục đáp ứng sự kỳ vọng của SV, hoặc chất lượng dịch vụ đào tạo đó vượt xa sự mong đợi của SV, hoặc những gì SV nhận được từ dịch vụ đào tạo vượt quá sự kỳ vọng của họ.

Với quan điểm đó, tác giả Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006) định nghĩa sự hài lòng của SV đối với chất lượng giáo dục đại học là: *Sự mong đợi của SV khi theo học tại trường đại học so với hiện thực mà SV có được khi học tại trường này; Tiêu chuẩn lý tưởng của một trường đại học so với ngôi trường SV đang học; Sự thỏa mãn dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp.*

Mô hình HedPEF (không tính đến yếu tố Danh tiếng) như đã phân tích ở trên kết hợp với các nhận định của các học giả trong và ngoài nước về sự hài lòng của SV được dùng để ứng dụng cho đề tài nghiên cứu này, đồng thời có sự kế thừa của nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo (2010) và Hoàng Trọng (2010). Ngoài ra, một số đề tài đánh giá chất lượng đào tạo được dùng để tham khảo cho nghiên cứu này gồm: nghiên cứu của **Nguyễn Thị Trang (2010)** về xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế trực thuộc Đại học Đà Nẵng; nghiên cứu của hai tác giả **Babar Zaheer Butt** và **Kashif ur Rehman (2010)** về đánh giá sự hài lòng của SV đại học tại Pakistan đối với chất lượng đào tạo tại các trường đại học và tư thục.

Bên cạnh mối quan tâm chính là xem xét, đánh giá sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng (TC – NH), nhóm nghiên cứu muốn tìm hiểu các đánh giá của doanh nghiệp (DN) hiện đang sử dụng nguồn nhân lực do Khoa TC – NH đào tạo để có thêm một cái nhìn khác nhằm đề xuất các giải pháp mang tính thực tiễn cao trong việc hoàn thiện công tác đào tạo tại đơn vị.

Nghiên cứu về sự hài lòng của DN đối với SV đã tốt nghiệp hiện đang làm việc tại các DN được khảo sát nhằm gián tiếp đánh giá chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH (ĐH Nguyễn Tất Thành). Mục tiêu của việc nghiên cứu này là hướng đến đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu của xã hội không những của Khoa TC – NH nói riêng mà của cả ĐH Nguyễn Tất Thành nói chung. Để bám sát tình hình thực tế, nhóm tác giả đã tham khảo và kế thừa nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013) xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội tại khu vực Nam Bộ thông qua 6 yếu tố *kiến thức chuyên ngành,*



kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra với sự hài lòng của doanh nghiệp, nơi có các cử nhân các ngành khoa học xã hội hiện đang làm việc.

Từ các nghiên cứu đã tham khảo, nghiên cứu này được thiết kế gồm hai giả thiết dùng làm cơ sở để tiến hành nghiên cứu và thực hiện các mục tiêu đề ra.

**H1: Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên;** cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa khía cạnh học thuật, khía cạnh phi học thuật, chương trình đào tạo, tính tiếp cận và sự hài lòng của sinh viên theo học tại Khoa Tài chính – Ngân hàng, Đại học Nguyễn Tất Thành.*

**H2: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo thông qua đánh giá sinh viên tốt nghiệp;** cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và kiến thức tổng quan và chuyên ngành, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra của sinh viên đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc tại doanh nghiệp.*

## II. MỤC TIÊU VÀ CÁC NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

### 2.1. Mục tiêu và các nội dung nghiên cứu

#### • Mục tiêu của đề tài:

- Khảo sát ý kiến đánh giá của sinh viên đã theo học ngành TC – NH tại trường cùng với ý kiến đóng góp của các đơn vị tuyển dụng đang trực tiếp sử dụng lao động ngành TC – NH do trường đào tạo.
- Tìm hiểu nhu cầu của các doanh nghiệp và NHTM trên địa bàn TP.HCM và các tỉnh lân cận đối với SV ra trường ngành TC – NH. Xây dựng mối quan hệ mật thiết giữa Khoa và các doanh nghiệp, đặc biệt là các ngân hàng.
- Kết hợp với các chuyên gia hợp tác, xây dựng phương pháp giảng dạy cập nhật kiến thức thực tế vào trong môn học nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cho SV của Khoa.
- Nâng cao thương hiệu của Khoa TC – NH, ĐH Nguyễn Tất Thành trên địa bàn phía nam.

#### • Nội dung nghiên cứu:

STT	Nội dung nghiên cứu
1	Xây dựng đề cương chi tiết nghiên cứu
2	Xây dựng câu hỏi điều tra
3	Tiến hành khảo sát
4	Xây dựng mô hình và nhập số liệu

5	Viết đề tài
6	Viết 2 bài báo
7	Hoàn chỉnh đề tài
8	In nộp cho Phòng nghiên cứu khoa học
9	Chỉnh sửa theo yêu cầu (nếu có) khi nghiệm thu

## 2.2. Các nội dung nghiên cứu cho từng giai đoạn

<b>Nội dung nghiên cứu</b>	<b>Mô tả tóm tắt nội dung / Kết quả cần đạt được</b>	<b>Tình trạng</b> ( <i>đã hoàn thành / đang tiến hành, ...</i> )
Nội dung 1: Xây dựng đề cương chi tiết nghiên cứu	Thảo luận và hoàn chỉnh đề cương chi tiết phân công cá nhân	Đã hoàn thành
Nội dung 2: Xây dựng câu hỏi điều tra	Thảo luận, phân tích và hoàn chỉnh câu hỏi điều tra	Đã hoàn thành
Nội dung 3: Tiến hành khảo sát	Khảo sát 500 sinh viên đã ra trường đã có việc làm	Đã hoàn thành
Nội dung 4: Tiến hành khảo sát	Khảo sát 20 ngân hàng và 20 Doanh nghiệp	Đã hoàn thành
Nội dung 5: Viết đề tài	Căn cứ vào các tài liệu nghiên cứu tham khảo và kết quả khảo sát tiến hành viết các nội dung của đề tài.	Đã hoàn thành
Nội dung 6: Viết 01 bài báo	Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo của khoa tài chính – ngân hàng, trường đại học Nguyễn Tất Thành	Đã hoàn thành
Nội dung 7: Hoàn chỉnh đề tài	Đề tài được hoàn thành có kết cấu gồm 04 chương.	Đã hoàn thành
Nội dung 8: In nộp cho Phòng nghiên cứu khoa học	In 06 bản.	Đã hoàn thành
Nội dung 9: Chỉnh sửa theo yêu cầu (nếu có) khi nghiệm thu		Đã hoàn thành

## III. QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG

### 3.1. Phần mở đầu

#### 3.1.1. Lý do nghiên cứu

Trong thế giới cạnh tranh toàn cầu ngày nay, chất lượng dịch vụ đang được quan tâm ngày càng nhiều. Mọi người bàn luận về chất lượng dịch vụ trong mọi lĩnh vực của xã hội: từ các ngành công nghiệp, kinh doanh,... cho đến lĩnh vực giáo dục. Chất lượng dịch vụ đã gắn với lợi

nhuận ngày càng tăng lên, và trở thành một lợi thế cạnh tranh vô cùng quan trọng.

Xét trong ngữ cảnh của ngành giáo dục đại học, xu hướng dễ nhận thấy là sự cạnh tranh ngày càng tăng của các trường đại học, và khả năng chọn trường của sinh viên để vào được trường đại học có chất lượng cao ngày càng nhiều. Do đó, việc thực hiện khảo sát tìm hiểu sự hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động của trường, đặc biệt là công tác giáo dục đào tạo không ngoài mục đích nhằm nâng cao chất lượng công việc. Đồng thời, đó cũng là cách thức quảng bá thương hiệu của trường trong sự lựa chọn của người học về trường học cho tương lai.

Bên cạnh đó, ngoài vai trò cung cấp chương trình đào tạo có chất lượng cao đáp ứng yêu cầu của sinh viên trong việc tìm kiếm và phát triển nghề nghiệp trong tương lai, các đơn vị cung ứng dịch vụ giáo dục đại học còn có vai trò đáp ứng yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực cho xã hội, cụ thể là nhu cầu lao động của các doanh nghiệp. Để có thể cung ứng cho thị trường nguồn nhân lực có chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu của các nhà tuyển dụng thì nhà trường cần phải nắm bắt nhu cầu của các doanh nghiệp nói riêng, và của nền kinh tế nói chung, chủ động liên kết với các doanh nghiệp để nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu thực tế để có hướng đào tạo.

Đặc biệt trong quản lý chất lượng hiện đại, triết lý hướng đến khách hàng đang đóng vai trò chủ đạo. Một trong những yếu tố quyết định cho sự tồn tại và phát triển của các đơn vị kinh doanh nói chung và các đơn vị trong lĩnh vực giáo dục nói riêng là sự hài lòng về chất lượng dịch vụ - sản phẩm mà đơn vị cung ứng. Chất lượng phải được đánh giá bởi chính những khách hàng đang sử dụng chứ không phải bởi các đơn vị. Như vậy, trong lĩnh vực giáo dục việc đánh giá chất lượng dịch vụ qua ý kiến của khách hàng, trong đó khách hàng trọng tâm - người học (sinh viên - SV) và nhà tuyển dụng đang trở nên hết sức cần thiết. Qua đó, các đơn vị đào tạo nói chung và các trường đại học nói riêng có sự nhìn nhận khách quan về những gì mình đã cung cấp, những gì mình kỳ vọng thay vì chỉ quan tâm đến đầu tư cơ sở vật chất, trình độ đầu vào – đầu ra và kết quả học tập của sinh viên cùng các yếu tố khác trong quá trình đào tạo. Vì thế, việc nâng cao chất lượng giáo dục hay chất lượng đào tạo là nhiệm vụ quan trọng nhất của bất kỳ cơ sở đào tạo bậc cao (từ Cao đẳng trở lên) nào, là điều kiện tiên quyết cho sự tồn tại và phát triển của của các đơn vị đào tạo.

Trong những năm gần đây, lĩnh vực giáo dục và đào tạo ở Việt Nam đã có những thay đổi đáng kể, quan điểm chú trọng chất lượng đào tạo với mục tiêu cung cấp chương trình đào tạo có chất lượng cao đáp ứng yêu cầu của sinh viên và yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực cho xã hội cũng đã xuất hiện cả ở các trường đại học công lập và ngoài công lập. Với vai trò là nhà đào tạo, Khoa Tài chính – Ngân hàng (Đại học Nguyễn Tất Thành) phải có trách nhiệm với SV của

mình trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ giảng dạy và đội ngũ phục vụ sinh viên để tạo một hành trang kiến thức đầy đủ cho SV của khoa, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của nhà tuyển dụng nói riêng và của xã hội nói chung, chỉ có như vậy SV ra trường của khoa mới có thể đứng vững và tạo một chỗ đứng trong xã hội. Khoa với trách nhiệm cao nhất phải chủ động thay đổi triệt để tư duy và phương pháp đào tạo cho phù hợp với hoàn cảnh mới, để làm được điều này Khoa phải có một nghiên cứu toàn diện để làm cơ sở thay đổi cho phù hợp với thực tế. Chính vì thế, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá chất lượng đào tạo, thông qua khảo sát ý kiến đánh giá của sinh viên đã theo học ngành Tài chính – Ngân hàng (TC – NH) tại trường cùng với ý kiến đóng góp của các đơn vị tuyển dụng đang trực tiếp sử dụng lao động ngành TC – NH do trường đào tạo. Từ đó, Khoa đánh giá được rõ nét những điểm mạnh, điểm còn thiếu sót, trên cơ sở đó đề xuất những kiến nghị nhằm hoàn thiện phương thức giảng dạy và điều chỉnh giảng dạy phù hợp hơn với yêu cầu của người học và nhà tuyển dụng lao động, đồng thời nâng cao năng lực và chất lượng giáo dục của Khoa TC – NH nói riêng và Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung.

Đây chính là lý do của đề tài nghiên cứu: “ **Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng, Đại học Nguyễn Tất Thành** ”.

### **3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu**

Trong xu thế toàn cầu hóa đang ngày càng phát triển cả về chiều rộng lẫn chiều sâu, giáo dục đại học được coi là một dịch vụ và các đơn vị đào tạo giáo dục được coi là nhà cung cấp dịch vụ. Đề tài nghiên cứu sẽ đánh giá sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học của Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của Khoa TCNH nói riêng và Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung.

Mục tiêu chi tiết như sau:

- Khảo sát ý kiến đánh giá của SV đã theo học ngành TC – NH tại trường cùng với ý kiến đóng góp của các đơn vị tuyển dụng đang trực tiếp sử dụng lao động ngành TC – NH do trường đào tạo.
- Tìm hiểu nhu cầu của các doanh nghiệp (DN) và ngân hàng (NH) trên địa bàn TP.HCM và các tỉnh lân cận đối với SV ra trường ngành TC – NH. Xây dựng mối quan hệ mật thiết giữa Khoa và các đơn vị này.
- Kết hợp với các chuyên gia hợp tác, xây dựng phương pháp giảng dạy cập nhật kiến thức thực tế vào trong môn học nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cho SV của Khoa.

- Nâng cao thương hiệu của Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) trên địa bàn phía nam.

### **3.1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: nghiên cứu này tập trung vào SV đã theo học ngành TC – NH tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành và các đơn vị tuyển dụng (các ngân hàng, doanh nghiệp) đang trực tiếp sử dụng lao động ngành TC – NH do trường đào tạo.

Phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu được thực hiện tại Khoa TC – NH của trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

### **3.1.4. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu này được thực hiện chủ yếu thông qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ (nghiên cứu thử) và nghiên cứu chính thức. Trong đó nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua phương pháp định lượng, còn nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp định tính là phụ.

Nghiên cứu sơ bộ (nghiên cứu định tính) được thực hiện bằng cách tham khảo ý kiến chuyên gia và các nghiên cứu trước trên cơ sở đó xây dựng thang đo sơ bộ về các chỉ tiêu đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học và thang đo sự hài lòng của các chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng giáo dục đại học thông qua đánh giá SV đã tốt nghiệp và đang làm việc tại các doanh nghiệp.

Sau khi thang đo lường được thực hiện, nghiên cứu chính thức (nghiên cứu định lượng) được tiến hành theo thứ tự các bước khảo sát ý kiến SV và ý kiến của doanh nghiệp bằng bảng câu hỏi, thu thập và tổng hợp dữ liệu khảo sát, đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach alpha, tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và xây dựng mô hình hồi quy bội... dựa trên kết quả xử lý thống kê qua phần mềm SPSS để đưa ra kết luận.

### **3.1.5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Đây là một đề tài có tính ứng dụng cao, và có ý nghĩa thực tế trong công tác đào tạo, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học gắn với nhu cầu xã hội. Hiện nay tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành chưa có một đề tài nghiên cứu một cách nghiêm túc và đầy đủ về sự hài lòng của SV và doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học của Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) để từ đó Khoa có một căn cứ thực nghiệm nhằm đánh giá lại và hoàn thiện chất lượng đào tạo. Trường Đại học Nguyễn Tất Thành cũng có thể sử dụng kết quả này để có chiến lược xây dựng hình ảnh, danh tiếng trường đại học thông qua việc thường xuyên nâng

cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời Phòng Đảm bảo chất lượng cũng có thể thu thập và tổng hợp dữ liệu khảo sát từ SV để đánh giá GV, sau đó đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha, tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và xây dựng mô hình hồi quy bội, tìm ra trọng số từng nhân tố để xem xét mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của SV đối với GV. Cách làm như vậy sẽ khoa học, công bằng và chính xác hơn, thay vì hiện nay Phòng sử dụng phương pháp thống kê mô tả, rồi trung bình cộng giữa các nhân tố để tính điểm trung bình. Ngoài ra, các giảng viên (GV) và SV trong và ngoài trường cũng có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo về phương pháp nghiên cứu khoa học.

### **3.1.6. Kết cấu của báo cáo nghiên cứu**

Đề tài nghiên cứu bao gồm các phần:

**Lời mở đầu:** Giới thiệu tổng quan về đề tài nghiên cứu: lý do nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, phương pháp và phạm vi nghiên cứu.

**Chương 1:** Cơ sở lý thuyết về chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học và của đơn vị tuyển dụng.

**Chương 2:** Trình bày tổng quan về các nghiên cứu về sự hài lòng của SV và doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học.

**Chương 3:** Mô tả phương pháp nghiên cứu sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH và phương pháp nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về năng lực làm việc của SV Khoa TC – NH. Bao gồm các bước nghiên cứu, xây dựng, điều chỉnh thang đo và các phép xử lý thống kê thích hợp.

**Chương 4:** Trình bày các kết quả nghiên cứu như kiểm định mô hình, kết luận các giả thuyết nghiên cứu và suy luận về các kết quả.

**Chương 5:** Kết luận của đề tài nghiên cứu, từ đó đưa ra một số gợi ý để nâng cao chất lượng đào tạo đại học của Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành).

## **3.2. Cơ sở lý thuyết và giả thiết nghiên cứu**

### **3.2.1. Khái niệm và mô hình đo lường chất lượng đào tạo**

#### **3.2.1.1. Khái niệm về chất lượng đào tạo**

Nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đã phát triển liên tục kể từ thập niên 80 của thế kỷ trước, thu hút rất nhiều sự quan tâm và tranh luận của nhiều học giả đồng thời đóng góp cho giới học thuật và xã hội nhiều công trình nghiên cứu có tính ứng dụng thực tiễn cao. Trước khi xem xét một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ, chúng ta tìm hiểu các khái niệm tiêu biểu liên quan đến chất lượng dịch vụ để có được cơ sở lý luận làm nền tảng cho nghiên cứu này.

Theo Hiệp hội Marketing Mỹ, định nghĩa *Dịch vụ* là các hoạt động, lợi ích và sự hài lòng nhận được trong giao dịch mua bán hoặc được cung cấp.

Theo văn bản TCVN - ISO 9000:2007 về hệ thống Quản lý chất lượng – Cơ sở và Từ vựng thì *Chất lượng* được định nghĩa là “mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu”, trong đó yêu cầu được giải thích là “nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc”, còn đặc tính là “đặc trưng để phân biệt” tồn tại dưới dạng nào đó của sản phẩm (bao gồm dịch vụ) như đặt tính vật lý, cảm quan, hành vi,...

Về khái niệm *Chất lượng dịch vụ*, tác giả Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Còn tác giả Phillip Kotler và cộng sự (2005) có quan điểm rằng chất lượng dịch vụ bao gồm độ bền tổng thể, độ tin cậy, độ chính xác, sự dễ vận hành, dễ sửa chữa và các thuộc tính có giá trị khác để thực hiện các chức năng của nó.

Khái niệm *Chất lượng dịch vụ giáo dục bậc đại học* (hay chất lượng đào tạo) có nhiều cách tiếp cận khác nhau từ nhiều nhà nghiên cứu mà đến nay vẫn chưa có một sự thống nhất nào về khái niệm này (Phạm Xuân Thanh, 2005). Tuy nhiên, nghiên cứu về chất lượng dịch vụ ở lĩnh vực giáo dục được xem là khá mới mẻ khi so với lĩnh vực thương mại (Sultan và Wong, 2010).

Quan điểm xem giáo dục đại học là một loại hình thương mại dịch vụ đã xuất hiện trên thế giới ở các định chế giáo dục bậc cao hơn một thập kỷ gần đây, thông qua nhiều sự đổi mới và thay đổi trong giáo dục, trong đó tập trung đáp ứng và thoả mãn nhu cầu của người học (Gruber và cộng sự, 2010). Quan điểm này có thể được hiểu rằng SV là khách hàng, còn các đơn vị đào tạo đại học là những cơ sở cung cấp dịch vụ giáo dục. Có rất nhiều cơ sở giáo dục đại học nhận ra rằng họ phải cạnh tranh với nhau để thu hút SV ở thị trường nội địa lẫn quốc tế (Paswan và Ganesh, 2009).

Thuật ngữ “chất lượng giáo dục bậc cao” của hai tác giả Harvey và Green (1993) được xem là có tính khái quát và hệ thống hơn so với nhiều tác giả khác. Harvey và Green (1993) chú ý đến 5 khía cạnh của chất lượng giáo dục đại học, bao gồm: chất lượng là *sự vượt trội* (hay sự xuất sắc), chất lượng là *sự hoàn hảo* (kết quả hoàn thiện, không có sai sót); chất lượng là *sự phù hợp với mục tiêu* (đáp ứng nhu cầu khách hàng); chất lượng là *sự đáng giá về đồng tiền* (trên khía cạnh đáng giá để đầu tư); và chất lượng là *sự chuyển đổi* (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác).

Tại Việt Nam hiện nay, quan điểm chú trọng chất lượng đào tạo với mục tiêu cung ứng nguồn nhân lực có chất lượng cao cho xã hội cũng đã xuất hiện trong những năm gần đây cả ở

các trường đại học công lập và ngoài công lập. Chính vì thế, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH (ĐH Nguyễn Tất Thành) thông qua khảo sát ý kiến đánh giá của SV đã theo học tại trường cùng với ý kiến đóng góp của các đơn vị tuyển dụng đang trực tiếp sử dụng lao động do trường đào tạo. Từ đó, Khoa đánh giá lại những điểm mạnh, điểm còn thiếu sót để đề xuất những kiến nghị nhằm hoàn thiện phương thức đào tạo cũng như công tác phục vụ SV của trường cho phù hợp hơn với yêu cầu của người học và nhà tuyển dụng lao động, góp phần nâng cao năng lực và chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH nói riêng và Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung.

### 3.2.1.2. Mô hình đo lường chất lượng đào tạo

Có rất nhiều cách tiếp cận về phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ nhưng bốn phương pháp đo lường thường sử dụng đó là mô hình SERVQUAL (Service Quality) của Parasuraman và cộng sự (1988) – đây là mô hình phổ biến nhất; mô hình đơn giản hơn và tập trung phân tích vào mức độ hiện tại của đặc trưng của dịch vụ là mô hình SERVPERF (Service Performance), được nghiên cứu bởi Cornin và Taylor (1992); mô hình EP (Evaluated Performance Model) được xây dựng bởi Teas; và mô hình được đánh giá cao và thành công nhất khi đo lường chất lượng giáo dục bậc cao là mô hình HEDPERF nghiên cứu bởi Firdaus Abudullah (2006).

Tác giả Parasuraman và cộng sự (1988) xây dựng **mô hình SERVQUAL** đo lường chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ. Chất lượng dịch vụ mà nhóm tác giả Parasuraman định nghĩa là sự chênh lệch giữa nhận thức (cảm nhận) khi khách hàng sử dụng dịch vụ với sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng vào sản phẩm dịch vụ đó. Vì vậy, mô hình SERVQUAL về cơ bản chỉ ra được lỗ hổng nào mà chất lượng dịch vụ đó cần được cải tiến. Ban đầu, trong thang đo SERVQUAL có đến 10 yếu tố cần đánh giá đối với một chất lượng dịch vụ nhưng các nghiên cứu mở rộng được thực hiện năm 1988 đã phát hiện có nhiều sự liên quan chặt chẽ giữa một số yếu tố nên đã có sự thu gọn còn 5 yếu tố. Các yếu tố đó bao gồm: Tính hữu hình (Tangibles); Sự tin cậy (Reliability); Sự phản hồi (Responsiveness); Sự đảm bảo (Assurance); Sự cảm thông (Empathy).

Tác giả Cronin và Taylor (1992) đã nghiên cứu và phát triển mô hình đo lường chất lượng dịch vụ với phiên bản khác được biết đến với tên là **mô hình SERVPERF** –Service Performance. Các yếu tố chính tạo nên sự thoả mãn trong chất lượng dịch vụ là sở thích của khách hàng và năng lực mua hàng. Khách hàng có thể chấp nhận các thuộc tính biểu hiện của tổ chức cho đến một vài thuộc tính khác rộng hơn nhưng vẫn tồn tại một giới hạn mà tại đó khách hàng vẫn chưa thoả mãn. Phạm vi chấp nhận đó được biết đến là “Vùng chấp nhận”



**Mô hình EP** do tác giả Teas (1993) xây dựng cho thấy mối quan hệ đồng biến giữa nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ và khả năng mà thuộc tính của dịch vụ có thể đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Teas khám phá được khái niệm về sự kỳ vọng của khách hàng và xem xét sự kỳ vọng của khách hàng trong việc tạo ra khái niệm mới về ý tưởng và tiêu chuẩn trong tư duy của khách hàng. Ngoài ra, tác giả còn nhấn mạnh đến trải nghiệm sau khi mua hàng ảnh hưởng đến nhận thức của khách hàng về dịch vụ.

Dựa vào sự kỳ vọng hình thành sau khi mua hàng Teas đã xây dựng được mô hình tiêu chuẩn chất lượng - Normed Quality Model (Teas, 1993). Tác giả nhấn mạnh các chỉ tiêu chuẩn này có tác động tích cực đến trải nghiệm mua hàng của khách hàng. Các tiêu chuẩn của Teas có thể được so sánh với các tiêu chuẩn lý tưởng đã hình thành trong tư duy của khách hàng. Khoảng cách giữa hai loại kỳ vọng đó được định nghĩa là “Khoảng cách tiêu chuẩn chất lượng”, khi khoảng cách này bằng không nghĩa là các tiêu chuẩn xây dựng lên đáp ứng được sự kỳ vọng của khách hàng.

Có nhiều tranh luận giữa các nhà nghiên cứu về việc lựa chọn phương pháp nghiên cứu nào dùng để đo lường chất lượng dịch vụ. Các tranh luận nhằm xem xét việc sử dụng mô hình khoảng cách (SERVQUAL), sự nhận thức (SERVPERF) và mô hình EP để đo lường chất lượng dịch vụ tuy nhiên vẫn chưa đạt kết quả cuối cùng. Nhìn chung, mô hình SERVQUAL, SERVPERF và EP được thiết kế để đo lường chất lượng dịch vụ trong các ngành nghề khác nhau, các thang đo này được xem là các công cụ nền cơ bản từ đó điều chỉnh và bổ sung các chỉ tiêu đánh giá phù hợp để ứng dụng nghiên cứu với từng lĩnh vực cụ thể. Mặc dù việc sử dụng các mô hình nghiên cứu đó là thang đo chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực marketing đã được kiểm chứng đạt được mức độ thành công, nhưng vài trường hợp trong lĩnh vực dịch vụ khác, chẳng hạn lĩnh vực giáo dục bậc cao thì lại không thành công (Adullah, 2006).

Mô hình đánh giá chất lượng giáo dục bậc cao (Higher Education Performance model - **HEdPERF**) được nghiên cứu bởi tác giả Abdullah (2006) nâng cấp từ mô hình đặc trưng đo lường chất lượng các cơ sở giáo dục bậc cao. Đây được xem là thang đo lường mới được thiết kế riêng khi đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục bậc cao. Tác giả đã tìm ra các yếu tố đặc trưng dùng để đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên việc SV là khách hàng. Thang đo HEdPERF do Abdullah (2006) đề xuất có 41 biến quan sát, bao gồm 13 biến trích từ SERVPERF, và 28 biến có được từ thảo luận nhóm và ý kiến của chuyên gia. Kết quả nghiên cứu của Abdullah (2006) bao gồm 5 biến như sau:

- **Khía cạnh học thuật (Academic aspects):** Các chỉ tiêu mô tả cho yếu tố này có liên quan đến vấn đề về học thuật như kiến thức, phương pháp giảng dạy, giải quyết vấn đề trong học tập, thái độ giao tiếp của người dạy đối với người học.
- **Khía cạnh phi học thuật (Non - Academic aspects):** Yếu tố này bao gồm các chỉ tiêu liên quan đến việc hỗ trợ SV thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ học tập của học và nó liên quan đến các thủ tục cung cấp dịch vụ, giờ làm việc, dịch vụ tư vấn học tập, y tế, tài chính, hoạt động ngoại khoá, v.v. Đây là những hoạt động thuộc trách nhiệm của những SV không trực tiếp giảng dạy.
- **Danh tiếng (reputation)** Yếu tố này chứa đựng các chỉ tiêu để đánh giá tầm quan trọng của cơ sở giáo dục bậc cao thể hiện một hình ảnh chuyên nghiệp.
- **Tính tiếp cận (Access):** Yếu tố bao gồm các chỉ tiêu liên quan đến những vấn đề cách tiếp cận, dễ dàng trong liên lạc, sự thuận tiện trong dịch vụ.
- **Chương trình đào tạo (Programme Issues):** Yếu tố này nhấn mạnh tầm quan trọng trong việc cung cấp quy mô các chương trình học thuật/chuyên ngành với kết cấu và đề cương linh hoạt trong giảng dạy.

Yếu tố danh tiếng hầu như không phản ánh đúng khái niệm chất lượng dịch vụ được khái niệm hoá trước đây. Theo các nghiên cứu về giá trị thương hiệu dịch vụ của Yoo và Donthu (2001), Kim và cộng sự (2003), Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2010), danh tiếng là một khái niệm khác biệt với chất lượng dịch vụ và nó có mối quan hệ thuận chiều với chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy, 4 yếu tố còn lại trong mô hình HEdPERF được đề nghị áp dụng trong nghiên cứu này.

Nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2010) về giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của của SV Đại học Kinh tế TP HCM đã nêu ra ba yếu tố khi đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đại học đó là chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ.

Nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo (2010) về xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ tại trường Đại học Kinh tế TP HCM chọn 4 yếu tố từ mô hình HEdPERF (loại bỏ yếu tố danh tiếng) để đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đại học từ đó xây dựng hình ảnh trường đại học dựa theo kết quả đo lường được.

Kết thừa mô hình nghiên cứu HEdPERF (Abdulla, 2006), nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2010) và nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo (2010), bài nghiên cứu này sẽ xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ bao gồm 4 yếu tố: khía cạnh học thuật,

khía cạnh phi học thuật, chương trình học, và tính dễ tiếp cận để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo giáo dục đại học tại Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành.

### **3.2.2. Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo**

Theo Halstead và cộng sự (1994), sự hài lòng là một phản ứng cảm xúc, tập trung vào việc so sánh kết quả của sản phẩm với một số tiêu chuẩn đặt ra trước khi mua và đo lường trong và sau khi tiêu dùng. Còn Mano và Oliver (1993) nhận định rằng sự hài lòng là một thái độ thay đổi trong thể cảm thụ liên tục về sản phẩm và được đánh giá sau khi tiêu dùng. Kotler và Clarke (1987) định nghĩa sự hài lòng là một trạng thái cảm xúc của một người trải nghiệm một vấn đề nào đó hoặc đạt được các kết quả một cách mỹ mãn như mong đợi. Sự hài lòng có chức năng đo lường mức độ giữa mong đợi và nhận thức về biểu hiện của dịch vụ.

Có thể thấy từ những quan điểm trên, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ cung cấp. Mối quan hệ này đã được tác giả Parasuraman, Zeithmal và Berry (1994) nhận định rằng chất lượng dịch vụ là một trong những điều căn bản có ảnh hưởng đến sự thoả mãn của khách hàng. Mô hình nghiên cứu của tác giả Oliver (1993) kết hợp hai khái niệm trên (chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng) và kết luận rằng sự nhận thức về chất lượng dịch vụ là tiền đề dẫn đến sự hài lòng của khách hàng.

Nghiên cứu này ứng dụng quan điểm và kế thừa một số nghiên cứu trước nhằm đánh giá sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Hơn nữa, nghiên cứu này còn đánh giá mối quan hệ giữa sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa thông qua việc đánh giá của doanh nghiệp đối với SV tốt nghiệp hiện đang làm việc.

#### **3.2.2.1. Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo**

Đối với lĩnh vực giáo dục đại học, sự hài lòng của SV đối với cơ sở đào tạo khi dịch vụ giáo dục đáp ứng sự kỳ vọng của SV, hoặc chất lượng dịch vụ đào tạo đó vượt xa sự mong đợi của SV, hoặc những gì SV nhận được từ dịch vụ đào tạo vượt quá sự kỳ vọng của họ. Ngược lại, SV sẽ không hài lòng đối với các cơ sở đào tạo khi chất lượng dịch vụ cung cấp không đáp ứng đủ kỳ vọng của SV, và khi chênh lệch giữa dịch vụ nhận được và kỳ vọng về chất lượng dịch vụ khá lớn, SV sẽ có khuynh hướng về các khía cạnh tiêu cực (Petruzzellis, Uggento và Romanazzi, 2006).

Tác giả Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006) định nghĩa sự hài lòng của SV đối với chất lượng giáo dục đại học là:

- Sự mong đợi của SV khi theo học tại trường đại học so với hiện thực mà SV có được khi học tại trường này.
- Tiêu chuẩn lý tưởng của một trường đại học so với ngôi trường SV đang học.
- Sự thoả mãn dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp.

Vấn đề nghiên cứu này giúp cho đơn vị đào tạo đánh giá được chất lượng đào tạo của mình dưới góc độ của SV, được xem là khách hàng sử dụng dịch vụ. Từ đó, cơ sở đào tạo có được sự nhận định khách quan về những ưu điểm và khuyết điểm trong chương trình đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và tính cạnh tranh cho chính đơn vị cung cấp đào tạo đó.

Kết hợp với mô hình nghiên cứu về chất lượng đào tạo HEDPERF, giả thiết nghiên cứu cho mô hình thứ nhất là:

**H<sub>1</sub>: Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên;** cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa khía cạnh học thuật, khía cạnh phi học thuật, chương trình đào tạo, tính tiếp cận và sự hài lòng của sinh viên theo học tại Khoa Tài chính – Ngân hàng, Đại học Nguyễn Tất Thành.*

### **3.2.2.2. Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng giáo dục đại học thông qua việc đánh giá sinh viên đã tốt nghiệp**

Ngoài vai trò cung cấp chương trình đào tạo có chất lượng đáp ứng yêu cầu của SV trong việc tìm kiếm và phát triển nghề nghiệp trong tương lai, các đơn vị cung ứng đào tạo còn có vai trò đáp ứng yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực cho xã hội, cụ thể là nhu cầu lao động của các doanh nghiệp. Để có thể cung ứng cho thị trường nguồn nhân lực có chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu của các nhà tuyển dụng thì nhà trường cần phải nắm bắt nhu cầu của các doanh nghiệp nói riêng, và của nền kinh tế nói chung, chủ động liên kết với các doanh nghiệp để nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu thực tế để có hướng đào tạo (Luu Quang Quyền, 2013).

Chính vì lý do đó, nghiên cứu này xây dựng nên giả thuyết về mối liên hệ giữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục thông qua đánh giá SV đã tốt nghiệp hiện đang làm việc tại các doanh nghiệp.

Giả thuyết này được xây dựng kế thừa từ nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013), nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội tại khu vực Nam Bộ. Tác giả xem xét mối quan hệ 6 yếu tố *kiến thức chuyên ngành, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh*

*nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra với sự hài lòng của doanh nghiệp, nơi có các cử nhân các ngành khoa học xã hội hiện đang làm việc.*

Đặt vào trường hợp nghiên cứu mối quan hệ trên tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), giả thiết nghiên cứu được xây dựng là:

**H<sub>2</sub>: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo thông qua đánh giá sinh viên tốt nghiệp;** cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và kiến thức tổng quan và chuyên ngành, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra của sinh viên đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc tại doanh nghiệp.*

### 3.2.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp định lượng, trong đó phương pháp nghiên cứu chính là phương pháp định lượng, còn phương pháp định tính là phụ. Nguyên cứu định tính được thực hiện bằng cách tham khảo ý kiến chuyên gia và các nghiên cứu trước trên cơ sở đó xây dựng thang đo sơ bộ về các chỉ tiêu đo lường sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo và thang đo sự hài lòng của các chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng giáo dục đại học thông qua đánh giá SV đã tốt nghiệp và đang làm việc tại các doanh nghiệp.

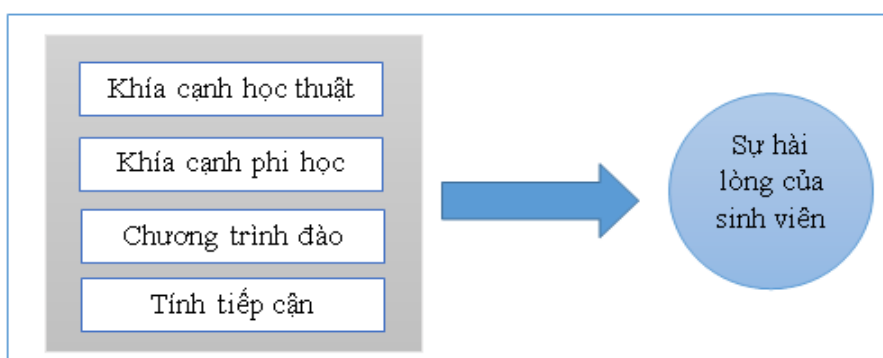
Sau khi thang đo lường được thực hiện, nghiên cứu định tính được tiến hành theo thứ tự các bước khảo sát ý kiến SV và ý kiến của doanh nghiệp bằng bảng câu hỏi, thu thập và tổng hợp dữ liệu khảo sát, đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach alpha, tiến hành phân tích nhân tố và xây dựng mô hình hồi quy bội để đưa ra kết luận.

### 3.2.4. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu của hai giả thuyết nêu trên được mô tả bằng hai sơ đồ sau:

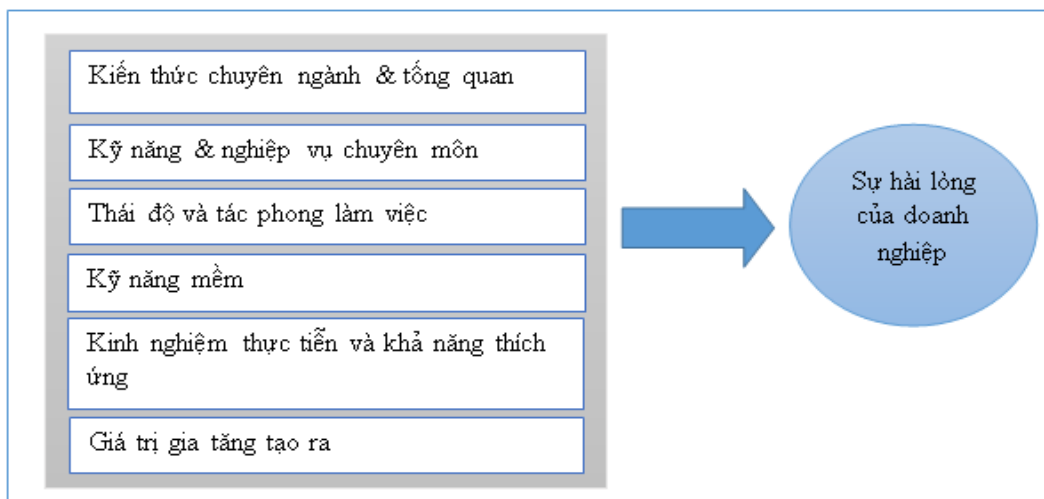
**Mô hình H<sub>1</sub>:** *Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên.*

**Sơ đồ 1: Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo**



**Mô hình H2:** Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo thông qua đánh giá sinh viên tốt nghiệp.

**Sơ đồ 2: Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo**



**3.3. Tổng quan các nghiên cứu trước đây về chất lượng đào tạo**

**3.3.1. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo**

Các đề tài nghiên cứu trước đây, theo nhóm tác giả tìm hiểu, về chất lượng dịch vụ hầu hết đều sử dụng thang đo SERQUAL (Parasuraman & ctg, 1985) hay SERPERF (Cronin & Taylor, 1992). Thang đo này bộc lộ sự không phù hợp trong bối cảnh dịch vụ giáo dục vì thiếu sự trải nghiệm theo thời gian của người học. Trong ngữ cảnh giáo dục bậc đại học, tác giả Abdullah (2006) đã nâng cấp từ mô hình đặc trưng đo lường chất lượng các cơ sở giáo dục trước đó để hoàn thiện mô hình đánh giá chất lượng đào tạo HEdPERF (Higher Education Performance Model). Đây được xem là thang đo lường mới được thiết kế riêng khi đánh giá chất lượng đào tạo. Tác giả đã tìm ra các yếu tố đặc trưng dùng để đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên việc SV là khách hàng. Thang đo HEdPERF do Abdullah (2006) đề xuất có 41 biến quan sát, bao gồm 13 biến trích từ SERPERF, và 28 biến có được từ thảo luận nhóm và ý kiến của chuyên gia.

Nghiên cứu của **Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2010)** về giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của của SV Đại học Kinh tế TP.HCM đã kế thừa thang đo HEdPERF. Thang đo HEdPERF được dùng kết hợp với thang đo chất lượng dịch vụ, điều đó đã tạo ra thang đo có tính tổng quát và phù hợp hơn với bối cảnh giáo dục bậc đại học tại Việt Nam. Nghiên cứu nêu ra ba yếu tố khi đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đại học đó là *Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất và Dịch vụ hỗ trợ*.

Nghiên cứu của **Hoàng Thị Phương Thảo (2010)** về xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ tại trường Đại học Kinh tế TP HCM cũng chọn 4 yếu tố từ mô hình

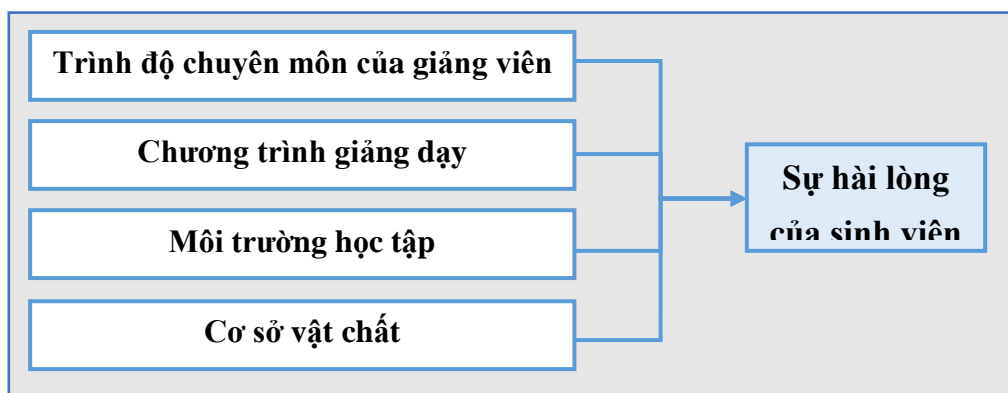
HEdPERF (loại bỏ yếu tố danh tiếng). Nghiên cứu xác định mối quan hệ giữa *chất lượng dịch vụ, hình ảnh trường đại học và dự định hành vi tương lai của người học* để đo lường *chất lượng dịch vụ giáo dục đại học* từ đó xây dựng hình ảnh trường đại học dựa theo kết quả đo lường được. Nghiên cứu này tập trung vào lĩnh vực giáo dục, trong đó người học vừa là khách hàng vừa là sản phẩm của tổ chức đào tạo, do đó kết quả sẽ cung cấp một cái nhìn mới cho các nhà quản lý có liên quan.

Ngoài ra, còn có nghiên cứu của **Nguyễn Thị Trang (2010)** về xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế trực thuộc Đại học Đà Nẵng. Nghiên cứu này chọn 3 nhân tố: *Chất lượng kỹ thuật, Chất lượng chức năng và Hình ảnh* để đo lường *mức độ hài lòng của SV*, để từ đó đưa ra kết quả về lòng trung thành của SV với nhà trường.

Một nghiên cứu đáng lưu ý là nghiên cứu sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Pakistan của tác giả **Babar Zaheer Butt và Kashif ur Rehman (2010)**. Nghiên cứu này đánh giá sự hài lòng của SV đại học tại Pakistan đối với chất lượng đào tạo tại các trường đại học và tư thục. Nghiên cứu này được thực hiện trong bối cảnh nền giáo dục của Pakistan đang trong giai đoạn chuyển đổi sâu sắc trong thập niên gần đây với mục đích là nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực có chất lượng cao cho quá trình phát triển công nghiệp hóa tại Pakistan.

Căn cứ vào các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, tác giả xây dựng mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại các trường đại học công lập và tư thục tại Pakistan, bao gồm: *Trình độ chuyên môn của GV, Chương trình giảng dạy, Môi trường học tập và Cơ sở vật chất*.

### Sơ đồ 3: Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Pakistan



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả Babar Zaheer Butt và Kashif ur Rehman (2010)

Để tiến hành nghiên cứu, tác giả đã khảo sát lấy ý kiến của 350 SV có trình độ và chuyên ngành khác nhau từ các trường ĐH công lập và ĐH ngoài công lập ở Pakistan. Số lượng khảo sát cũng chính là mẫu của nghiên cứu. Bảng câu hỏi khảo sát bao gồm 6 phần. Phần 1 bao gồm các thông tin nền như tuổi, giới tính, hệ đào tạo và chuyên ngành. Phần 2 tổng hợp các câu hỏi liên quan đến sự hài lòng của sinh viên, phần 3 đến phần 6 là các câu hỏi liên quan đến *Trình độ chuyên môn của GV, Chương trình đào tạo, Môi trường học học tập và Cơ sở vật chất*. Các câu hỏi của phần 2 đến phần 6 đều được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ. Nghiên cứu sử dụng phân tích độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha sau đó sẽ tiến hành chạy mô hình hồi quy và kiểm định mẫu độc lập T-test. Phần mềm để thực hiện các bước nghiên cứu đó là SPSS.

Kết quả từ mô hình hồi quy bội với các biến độc lập gồm *Trình độ chuyên môn của giảng viên, Chương trình đào tạo, Môi trường học học tập và Cơ sở vật chất*, và biến phụ thuộc là *Sự hài lòng của SV* kết luận rằng tất cả các biến phụ thuộc đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV. Trong đó, thứ tự về mức độ tác động đến *sự hài lòng của SV* là (1) *Trình độ chuyên môn của GV*, (2) *Môi trường học học tập*, (3) *Chương trình đào tạo*, (4) *Cơ sở vật chất*.

### **3.3.2. Nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về năng lực làm việc của sinh viên**

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng sử dụng phương pháp định lượng không phải là nghiên cứu mới, nhưng nghiên cứu về sự hài lòng của doanh nghiệp về năng lực làm việc của sinh viên hiện chưa nhiều, có thể kể đến như nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013). Tác giả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội tại khu vực Nam Bộ. Nghiên cứu xem xét mối quan hệ 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của doanh nghiệp, nơi có các cử nhân các ngành khoa học xã hội hiện đang làm việc, bao gồm: *kiến thức chuyên ngành và tổng quan, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra*. Từ đó giúp nhà làm giáo dục và nhà doanh nghiệp hiểu rõ nhau hơn trong việc thỏa mãn nhu cầu của cả hai bên. Qua đó làm cơ sở và gợi ý chính sách cũng như những nghiên cứu tiếp theo trong nỗ lực góp phần cân bằng thị trường lao động tại Việt Nam.

Với đề tài này, nhóm nghiên cứu đã chọn đề tài nghiên cứu “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn” của tác giả Lưu Tiến Dũng - công tác tại khoa Quản trị - Kinh tế Quốc tế (Đại học Lạc



Hồng, Đồng Nai) dùng làm tài liệu tham khảo chính trong mô hình nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành). Bài nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng được đăng trên Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, chuyên mục Nghiên cứu Giáo dục, Tập 29, Số 2 (2013), trang 1-9.

Nghiên cứu **“Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn (KHXH&NV)”** của tác giả Lưu Tiến Dũng tiếp cận vấn đề chất lượng đào tạo nguồn nhân lực khối ngành khoa học xã hội và nhân văn thông qua việc xây dựng và nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng lao động đối với sản phẩm của quá trình đào tạo đại học.

#### ❖ **Tính cấp thiết của đề tài**

Bằng cách đặt vấn đề về nghịch lý đang tồn tại trong thị trường lao động ngành khoa học xã hội và nhân văn tại Việt Nam giữa cung và cầu lao động, tác giả tiến hành nghiên cứu và phân tích các nhân tố tác động đến sự hài lòng của đơn vị sử dụng lao động nhằm mục đích giúp các nhà làm giáo dục có cơ sở tham khảo và gợi ý cho việc xây dựng chính sách đào tạo chất lượng, đáp ứng nhu cầu thị trường lao động, từ đó tạo động lực phát triển bền vững cho nhóm ngành khoa học xã hội và nhân văn tại Việt Nam trong tương lai.

#### ❖ **Cơ sở lý luận và đối tượng nghiên cứu**

Nghiên cứu này xuất phát từ quan điểm thị trường cho rằng các cơ sở đào tạo chính là nhà cung cấp “sản phẩm” thuộc lĩnh vực giáo dục và đào tạo, còn khách hàng chính là những doanh nghiệp hiện đang chính là người sử dụng nguồn lao động trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn và là người thụ hưởng sản phẩm của quá trình đào tạo. Quan điểm này, theo tác giả, đã được các nhà nghiên cứu Harvey & Green (1993), Van Damme (2003), Eshan (2004) và các trường đại học trên thế giới thừa nhận. Từ đó, tác giả nhận định rằng hệ thống giáo dục Việt Nam phải xem xét theo quan điểm thị trường đó mới có thể nâng cao chất lượng đào tạo nhằm cung cấp nguồn lực có chất lượng cao đáp ứng cho nhu cầu xã hội.

Trong bài nghiên cứu của tác giả, hai đối tượng được nghiên cứu đó là chất lượng đầu ra của công tác giáo dục đại học ngành KHXH&NV và sự hài lòng của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ. Tác giả đánh giá chất lượng đầu ra bằng việc xem xét các khía cạnh: kiến thức, thái độ và kỹ năng của người học đạt được qua quá trình đào tạo của trường. Đối với việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng, tác giả sử dụng quan điểm của Cronin và Taylor (1992), đó là chất lượng dịch vụ được đo lường bằng mức độ cảm nhận.

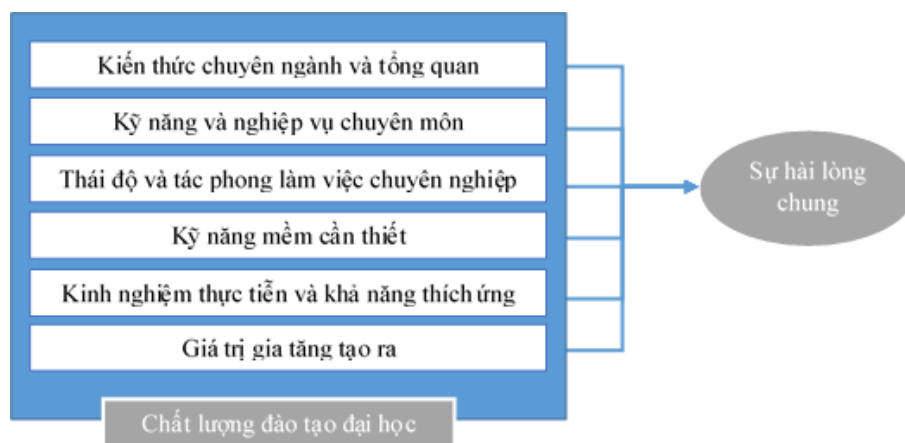
#### ❖ **Phương pháp nghiên cứu**

Tác giả kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, trong đó nghiên cứu định lượng là chính. Trước tiên, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu tại địa bàn, phương pháp chuyên gia, phỏng vấn phi cấu trúc nhằm hoàn thiện cơ sở lý luận, mô hình nghiên cứu ban đầu và thang đo lường. Phương pháp phân tích nhân tố và phương pháp phân tích hồi quy được ứng dụng nhằm nhận diện và phân tích tác động của các nhân tố đối với sự hài lòng của doanh nghiệp.

❖ **Mô hình nghiên cứu**

Căn cứ vào lý thuyết liên quan đến chất lượng đào tạo đại học của các trường đại học ở Việt Nam có đào tạo các ngành KHXH&NV (Đại học KHXH&NV TP.HCM, Đại học Luật TP.HCM, Đại học Lạc Hồng, Đại học Sư phạm TP.HCM, Đại học Hoa Sen) kết hợp với các yêu cầu chính yếu trong công việc mà các doanh nghiệp đòi hỏi ở lao động tốt nghiệp từ ngành KHXH&NV, cùng với việc thảo luận với các chuyên gia là GV, các nhà quản lý từ Đại học Lạc Hồng, Viện nghiên cứu giáo dục (Đại học Sư phạm TP.HCM), các nhân viên thuộc bộ phận nhân sự (Ngân hàng Phương Nam – Chi nhánh Đồng Nai, Phòng giao dịch Biên Hòa; Công ty Olam Việt Nam – Khu công nghiệp Long Bình, Biên Hòa; Công ty Cao su Màu, Biên Hòa; Công ty KDK – Khu công nghiệp Mỹ Phước 2; Khách sạn Phương Nam – TX.Dĩ An, Bình Dương; Khách sạn Silverland, Q.1, TP.HCM), từ đó, tác giả xây dựng nội dung bảng câu hỏi khảo sát phục vụ cho việc phỏng vấn, bao gồm 06 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của doanh nghiệp.

**Sơ đồ 4: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn**



*Nguồn: Nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013)*

### ❖ Dữ liệu nghiên cứu

Công cụ thu thập dữ liệu là bảng câu hỏi khảo sát bao gồm 39 biến đo lường cho 7 nhân tố, đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ. Mẫu nghiên cứu tác giả chọn là các doanh nghiệp có sử dụng nhân viên chính thức là cử nhân khối ngành khoa học xã hội và nhân văn. Phương pháp chọn mẫu được tác giả sử dụng là phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất. Tổng cộng số lượng bảng khảo sát thu về là 217 bảng, tương đương với số lượng mẫu của nghiên cứu này.

### ❖ Kết quả nghiên cứu

Kết quả mô hình hồi quy đã chỉ ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân khối ngành KHXH&NV theo thứ tự mức độ quan trọng giảm dần là: (1) *Kiến thức và nghiệp vụ chuyên môn*, (2) *Kỹ năng chuyên môn*, (3) *Kỹ năng mềm và thái độ làm việc*, (4) *Giá trị gia tăng tạo ra*, (5) *Kinh nghiệm làm việc*, (6) *Khả năng thích ứng*.

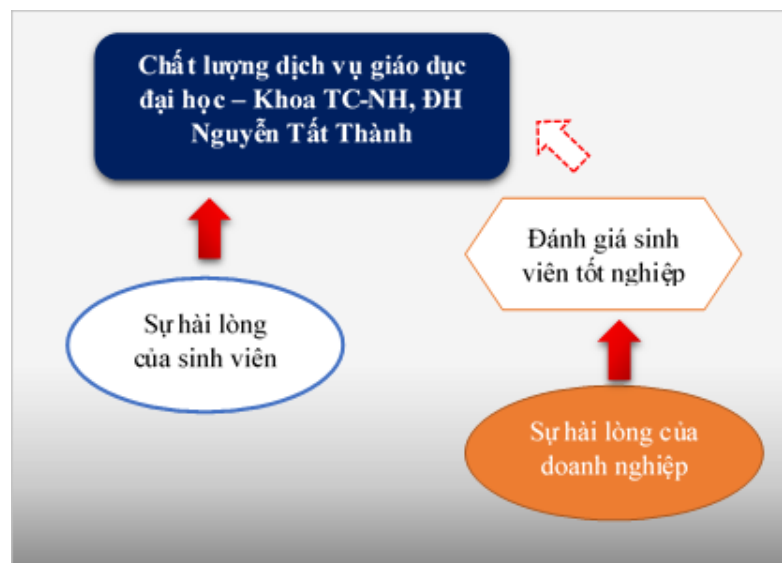
### 3.4. Thiết kế nghiên cứu

Nội dung chương 3 sẽ trình bày thiết kế nghiên cứu định tính và định lượng. Trong đó, việc xây dựng mô hình nghiên cứu, thang đo lường, bảng câu hỏi khảo sát, kích thước mẫu, phương pháp chọn mẫu, đối tượng khảo sát được nêu cụ thể tại chương này.

#### 3.4.1. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên mục đích nghiên cứu, bài nghiên cứu này xây dựng hai mô hình nghiên cứu từ hai giả thuyết nghiên cứu đã nêu tại chương 1:

Sơ đồ 5: Thiết kế nghiên cứu



✚ Mô hình nghiên cứu 1 (Mô hình 1): “**Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại khoa Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Nguyễn Tất Thành**”

Giả thiết nghiên cứu  $H_1$ : **Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên**; cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa khía cạnh học thuật, khía cạnh phi học thuật, chương trình đào tạo, tính tiếp cận và sự hài lòng của sinh viên theo học tại Khoa Tài chính – Ngân hàng, Đại học Nguyễn Tất Thành.*

Từ giả thiết trên, mô hình nghiên cứu 1 ( $H_1$ ) được xây dựng là mô hình hồi quy bội như sau:

$$Y_{(H_1)} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Trong đó:

$Y_{(H_1)}$  (tạm gọi là  $Y_1$ ) là biến phụ thuộc, đại diện cho sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.

$X_1, X_2, X_3, X_4$  là những biến độc lập, đại diện cho các nhân tố khi đánh giá chất lượng đào tạo, cụ thể là:

$X_1$  là Khía cạnh học thuật

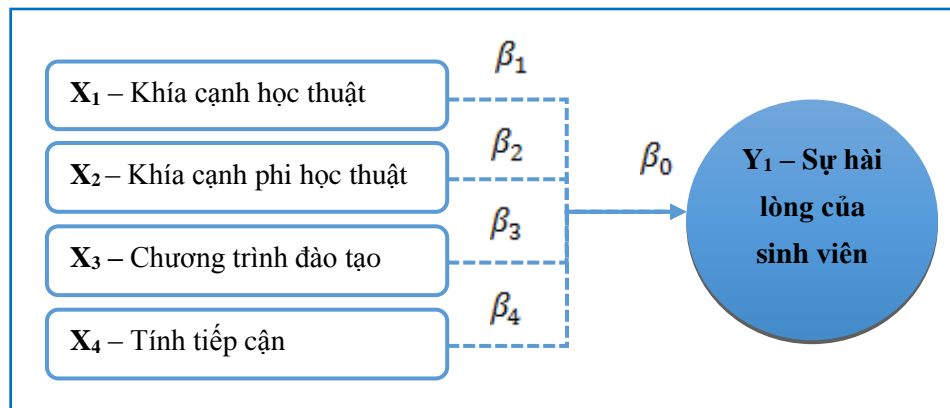
$X_2$  là Khía cạnh phi học thuật

$X_3$  là Chương trình đào tạo

$X_4$  là Tính tiếp cận

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  là các hệ số hồi quy và  $\varepsilon$  là sai số thống kê.

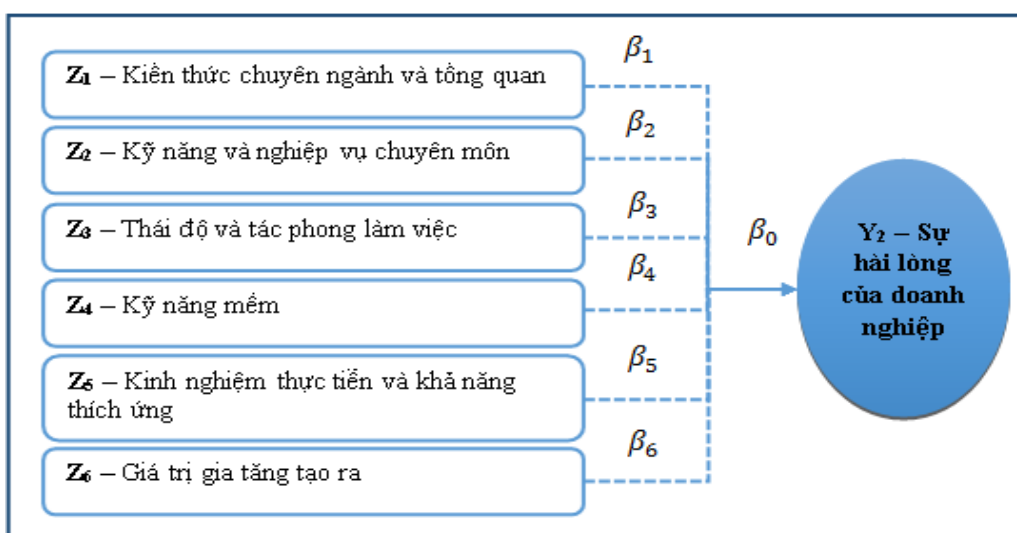
**Sơ đồ 6: Mô hình nghiên cứu  $H_1$**



✚ Mô hình nghiên cứu 2 (Mô hình 2): “*Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với nhân viên là sinh viên tốt nghiệp tại khoa Tài chính – Ngân hàng, trường đại học Nguyễn Tất Thành*”

Giả thiết nghiên cứu  $H_2$ : **Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua việc đánh giá sinh viên tốt nghiệp**; cụ thể là, *Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và kiến thức tổng quan và chuyên ngành, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra của sinh viên đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc tại doanh nghiệp.*

Sơ đồ 7: Mô hình nghiên cứu  $H_2$



Từ giả thiết trên, mô hình nghiên cứu 2 ( $H_2$ ) được xây dựng là mô hình hồi quy bội như sau:

$$Y_{(H_2)} = \beta_0 + \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4 + \beta_5 Z_5 + \beta_6 Z_6 + \varepsilon$$

Trong đó:

$Y_{(H_2)}$  (tạm gọi là  $Y_2$ ) là biến phụ thuộc, đại diện cho sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo.

$Z_1, Z_2, Z_3, Z_4, Z_5, Z_6$  là những biến độc lập, đại diện cho các nhân tố khi đánh giá chất lượng đào tạo, cụ thể là:

$Z_1$  là Kiến thức chuyên ngành và tổng quan

$Z_2$  là Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn

$Z_3$  là Thái độ và tác phong làm việc

$Z_4$  là Kỹ năng mềm

$Z_5$  là Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng

$Z_6$  là Giá trị gia tăng tạo ra

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$  là các hệ số hồi quy và  $\epsilon$  là sai số thống kê.

### 3.4.2. Thiết kế nghiên cứu

#### 3.4.2.1. Thang đo lường

Thang đo lường trong nghiên cứu này dựa trên cơ sở lý thuyết, một số tài liệu nghiên cứu trước và ý kiến thảo luận của nhóm GV nghiên cứu về chất lượng đào tạo, sự hài lòng của SV và sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua việc đánh giá SV tốt nghiệp làm việc tại doanh nghiệp. Một tập biến quan sát (các phát biểu) được xây dựng để đo lường các biến tiềm ẩn (khái niệm nghiên cứu). Việc xây dựng thang đo phù hợp với nội dung cho từng khái niệm nghiên cứu và văn phong của đối tượng nghiên cứu.

Các tập biến quan sát cụ thể được đo lường trên thang đo Likert 5 mức độ, bao gồm 1= Hoàn toàn không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Không có ý kiến; 4 = Đồng ý; 5 = Hoàn toàn đồng ý.

#### 3.4.2.2. Thang đo lường chất lượng đào tạo

Dựa vào cơ sở lý thuyết đã trình bày, thang đo lường chất lượng đào tạo bao gồm 4 khía cạnh chính: *Khía cạnh học thuật, Khía cạnh phi học thuật, Chương trình đào tạo, Tính tiếp cận* được đo lường bởi tổng cộng 36 biến quan sát, trong đó 10 biến đo lường Khía cạnh học thuật, 09 biến đo lường khía cạnh phi học thuật, 10 biến đo lường chương trình đào tạo và 07 biến đo lường tính tiếp cận.

**Bảng 1: Thang đo lường chất lượng đào tạo**

Tên biến	Mô tả
	<b><i>KHÍA CẠNH HỌC THUẬT</i></b> bao gồm các biến quan sát đo lường kiến thức hàn lâm của giảng viên, phương pháp giảng dạy và cách thức truyền đạt, thái độ giao tiếp của giảng viên đối với sinh viên.
CLGDHT01	Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách.
CLGDHT02	Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học.
CLGDHT03	Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới.
CLGDHT04	Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên.
CLGDHT05	Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên.
CLGDHT06	Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy.
CLGDHT07	Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học.
CLGDHT08	Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi

	trực tiếp, qua email, điện thoại...)
CLGDHT09	Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên.
CLGDHT10	Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học.
	<b><i>KHÍA CẠNH PHI HỌC THUẬT</i></b> đánh giá được các công tác liên quan đến việc hỗ trợ học tập và sinh hoạt cho sinh viên chẳng hạn như các thủ tục giấy tờ, hoạt động ngoại khoá, y tế .v.v.
CLGDPHT01	Dịch vụ tư vấn học tập/ngành nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên
CLGDPHT02	Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên.
CLGDPHT03	Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích.
CLGDPHT04	Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên.
CLGDPHT05	Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ.
CLGDPHT06	Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ.
CLGDPHT07	Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa.
CLGDPHT08	Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường.
CLGDPHT09	Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên.
	<b><i>CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO</i></b> đánh giá việc cung cấp chương trình học thuật với kết cấu linh hoạt cùng với việc cung cấp các trang thiết bị vật chất phục vụ cho nhu cầu học tập cho sinh viên.
CLGDDT01	Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý.
CLGDDT02	Số lượng môn học phong phú.
CLGDDT03	Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo.
CLGDDT04	Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học.
CLGDDT05	Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc.
CLGDDT06	Qui mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học.
CLGDDT07	Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học.
CLGDDT08	Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang.
CLGDDT09	Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên.
CLGDDT10	Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên.
	<b><i>TÍNH TIẾP CẬN</i></b> đánh giá các vấn đề liên quan đến khả năng tiếp cận các công tác hành chính/học vụ, tính thuận tiện và sự sẵn sàng hỗ trợ cho những nhu cầu hành chính liên quan của sinh viên, được đo lường thông qua các biến quan sát đánh giá sự giao tiếp gặp gỡ với nhân viên hành chính/học vụ.
CLGDTC01	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp.
CLGDTC02	Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên.
CLGDTC03	Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên.
CLGDTC04	Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn.
CLGDTC05	Các vấn đề về thủ tục hành chính (chứng nhận là SV, cấp bằng điểm, đóng học phí, đăng ký thi trả nợ, xin miễn giảm học phí, cấp học bổng...), các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng.
CLGDTC06	Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục.
CLGDTC07	Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được.

### 3.4.2.3. Thang đo lường sự hài lòng của sinh viên

Thang đo lường sự hài lòng của sinh viên bao gồm 03 biến quan sát thể hiện sự mong đợi của sinh viên bằng những gì sinh viên nhận được trong quá trình theo học tại khoa TC – NH nói riêng và trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung.

**Bảng 2: Thang đo lường sự hài lòng của sinh viên**

Tên biến	Mô tả
	<b>SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN</b> được đánh giá thông qua ba mức độ trong mối quan hệ giữa sự mong đợi của sinh viên và những sinh viên nhận được từ dịch vụ đào tạo.
HLSV01	Học tại khoa TC – NH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi.
HLSV02	Tôi hài lòng khi học tại khoa TC – NH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành.
HLSV03	Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi.

### 3.4.2.4. Thang đo lường đánh giá sinh viên tốt nghiệp

Thang đo lường đánh giá SV tốt nghiệp được xây dựng nhằm mục đích khảo sát ý kiến đánh giá của doanh nghiệp tuyển dụng SV tốt nghiệp được đào tạo từ khoa TC – NH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành từ đó gián tiếp đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo. Thang đo lường này được thiết kế từ việc kế thừa nghiên cứu của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013) kết hợp với ý kiến của GV tham gia thực hiện nghiên cứu này.

Thang đo lường đánh giá SV tốt nghiệp bao gồm 6 yếu tố với 36 biến đo lường, trong đó: 05 biến đo lường cho yếu tố *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan*, 06 biến đo lường *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn*, 07 biến đo lường *Tác phong và nghiệp vụ*, 07 biến đo lường *Kỹ năng mềm*, 05 biến đo lường *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và 06 biến đo lường *Giá trị gia tăng tạo ra*.

**Bảng 3: Thang đo lường đánh giá sinh viên tốt nghiệp**

Tên biến	Mô tả
	<b>KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH VÀ TỔNG QUAN</b> bao gồm các chỉ tiêu đánh giá những kiến thức chuyên ngành và kiến thức tổng quan của sinh viên tích lũy được trong quá trình học tập tại cơ sở đào tạo.
DGKTCN01	Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội.
DGKTCN02	Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng.
DGKTCN03	Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu.
DGKTCN04	Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao
DGKTCN05	Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều



hành và quản lý.

---

	<b>KĨ NĂNG VÀ NGHIỆP VỤ CHUYÊN MÔN</b> đánh giá kĩ năng phân tích, vận dụng kiến thức chuyên môn trong việc giải quyết công việc của nhân viên, là sinh viên tốt nghiệp đang làm việc tại doanh nghiệp.
DGKNNV01	Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả.
DGKNNV02	Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả.
DGKNNV03	Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ.
DGKNNV04	Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập.
DGKNNV05	Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kĩ năng nghiệp vụ.
DGKNNV06	Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn.

---

	<b>THÁI ĐỘ VÀ TÁC PHONG LÀM VIỆC</b> bao gồm các biến đánh giá thái độ và tác phong làm việc (chẳng hạn việc tuân thủ pháp luật, nội quy doanh nghiệp,..v.v) của nhân viên trong quá trình làm việc tại doanh nghiệp.
DGTDTP01	Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật.
DGTDTP02	Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp.
DGTDTP03	Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp.
DGTDTP04	Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp.
DGTDTP05	Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc.
DGTDTP06	Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến.
DGTDTP07	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

---

	<b>KĨ NĂNG MỀM</b> đánh giá một số kĩ năng mềm của nhân viên gồm khả năng giao tiếp, làm việc nhóm, sử dụng tin học, ngoại ngữ, tính sáng tạo và linh hoạt trong công việc cùng với kĩ năng sinh hoạt tập thể trong thời gian làm việc tại doanh nghiệp.
DGKNM01	Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng.
DGKNM02	Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm.
DGKNM03	Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo.
DGKNM04	Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ
DGKNM05	Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc.
DGKNM06	Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể.
DGKNM07	Nhân viên tích cực tham gia các phong trào, hoạt động đoàn hội của doanh nghiệp.

---

	<b>KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VÀ KHẢ NĂNG THÍCH ỨNG</b> đánh giá kinh nghiệm thực tiễn mà nhân viên có được cũng như khả năng thích ứng trong môi trường làm việc và văn hoá tại doanh nghiệp.
DGKNTU01	Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú.
DGKNTU02	Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp.
DGKNTU03	Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt.
DGKNTU04	Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp.
DGKNTU05	Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp.

---

	<b>GIÁ TRỊ GIA TĂNG TẠO RA</b> đánh giá những giá trị nhân viên đã mang lại cho doanh nghiệp kể từ khi được nhận vào công tác.
DGGTGT01	Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp.
DGGTGT02	Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi

	ra.
DGGTGT03	Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc
DGGTGT04	Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp.
DGGTGT05	Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp.
DGGTGT06	Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp.

### 3.4.2.5. Thang đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp

Thang đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp bao gồm 03 biến đo lường thể hiện sự hài lòng của doanh nghiệp đối với năng lực làm việc của nhân viên, là SV tốt nghiệp tại khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành.

**Bảng 4: Thang đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp**

Tên biến	Mô tả
	<b>SỰ HÀI LÒNG CHUNG</b> đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với năng lực làm việc của nhân viên thông qua các mức độ giữa yêu cầu của doanh nghiệp trong công việc với năng lực làm việc của nhân viên.
HLDN01	Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp
HLDN02	Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp
HLDN03	Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên

### 3.4.3. Nghiên cứu định lượng

Việc thiết kế câu hỏi và xác định mẫu nghiên cứu cùng phương pháp thu thập dữ liệu được thực hiện sau khi thang đo được điều chỉnh thông qua nghiên cứu định tính của nhóm GV thực hiện.

#### 3.4.3.1. Xây dựng bảng câu hỏi

Nghiên cứu bao gồm 02 bảng câu hỏi cho từng mô hình nghiên cứu đã đặt ra. Mỗi bảng câu hỏi được thiết kế gồm 02 phần: phần thông tin gọn lọc và phần khảo sát ý kiến. Phần câu hỏi gọn lọc chủ yếu bao gồm các thông tin cá nhân của người trả lời, thông tin về chức vụ và nơi làm việc nếu có. Phần khảo sát ý kiến gồm các thang đo lường xây dựng cho từng mô hình nghiên cứu đề ra.

Bảng câu hỏi dùng khảo sát sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), trong đó có 01 yếu tố đa hướng là *Chất lượng dịch vụ giáo dục* được thể hiện qua: *Khía cạnh học thuật* (10 biến đo lường), *Khía cạnh phi học thuật* (09 biến đo lường), *Chương trình đào tạo* (10 biến đo lường), *Tình tiếp cận* (07 biến đo lường) và 01 yếu tố đơn hướng là *Sự hài lòng của sinh viên* (03 biến đo lường).

Bảng câu hỏi dùng khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với năng lực làm việc của SV tốt nghiệp. Bảng câu hỏi gồm có 01 yếu tố đa

hướng đo lường năng lực SV tốt nghiệp bao gồm: *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* (05 biến đo lường), *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn* (06 biến đo lường), *Thái độ và tác phong làm việc* (07 biến đo lường), *Kỹ năng mềm* (07 biến đo lường), *Kỹ năng thực tiễn và khả năng thích ứng* (05 biến đo lường), *Giá trị gia tăng tạo ra* (06 biến đo lường) và 01 yếu tố đơn hướng đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp (03 biến đo lường).

#### **3.4.3.2. Mẫu nghiên cứu**

Tính chất của nghiên cứu này là kiểm định lý thuyết khoa học bằng phương pháp thống kê. Vì thế, nghiên cứu này có sử dụng mô hình EFA dùng để kiểm định giá trị thang đo và phân tích nhân tố. Với lý do đó, kích thước mẫu trong nghiên cứu EFA được xác định dựa vào (1) kích thước tối thiểu và (2) số biến đo lường đưa vào phân tích. Tác giả Hair & ctg (2006) cho rằng để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Tác giả Hoàng Trọng và Nguyễn Chu Mộng Ngọc (2005) cũng cho rằng tỷ lệ đó là 4 hoặc 5. Do một số hạn chế, nên kích thước mẫu dùng trong nghiên cứu này sẽ sử dụng tỷ lệ 5:1, nghĩa là 5 quan sát trên 1 biến đo lường.

Dựa trên phương pháp chọn kích thước mẫu trên, mẫu nghiên cứu cho mô hình 1 được chọn sẽ là 600 biến quan sát (con số này vượt xa con số ước lượng là  $39 \text{ biến đo lường} \times 5 = 195$  biến quan sát). Đối với mô hình hình 2, mẫu nghiên cứu có 250 biến quan sát (theo con số ước lượng: là  $39 \text{ biến đo lường} \times 5 = 195$  biến quan sát). Số lượng biến quan sát được chọn trong nghiên cứu này lớn hơn so với tiêu chuẩn của nghiên cứu định lượng nhằm tăng tính chính xác cho nghiên cứu.

Đối tượng tham gia khảo sát mô hình 1 là 500 SV hệ Cao đẳng các khoá năm 2007, năm 2008, năm 2009, năm 2010, năm 2011 và SV hệ Đại học khoá năm 2012. Việc lựa chọn đối tượng khảo sát cho mô hình một là vì những SV này đã có thời gian trải nghiệm dịch vụ đào tạo của trường từ 2 đến 3 năm, thậm chí lâu hơn (đối với những SV tiếp tục theo học bậc đại học tại trường sau khi tốt nghiệp bậc học cao đẳng). Ngoài ra, một lý do khác để giải thích cho việc chọn mẫu này là do sự chuyển đổi sang trường Đại học Nguyễn Tất Thành từ trường Cao đẳng vào năm 2012. Chính vì thế, phần lớn SV tham gia nghiên cứu này là SV bậc cao đẳng đã tốt nghiệp tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Đối tượng tham gia khảo sát trong mô hình 2 là các cấp lãnh đạo, đồng nghiệp với các SV đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc các ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Đây là những ý kiến đánh giá gián tiếp đến chất lượng đào tạo của khoa Tài chính Ngân hàng, đại học

Nguyễn Tất Thành thông qua việc đánh giá năng lực làm việc của SV. Nói cách khác, việc đánh giá SV của doanh nghiệp sẽ phản ánh được tính hiệu quả trong phương pháp đào tạo của khoa TC – NH. Việc khảo sát được tiến hành tại các Chi nhánh và PGD ngân hàng cùng các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực khác nhau trên địa bàn TP.HCM.

### 3.4.3.3. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu thu thập được từ các bảng khảo sát được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 18. Các phép thống kê đơn giản như tần số, phần trăm, trị trung bình, độ lệch chuẩn dùng để mô tả đặc điểm của đáp viên.

Các tập biến quan sát hay biến đo lường dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong nghiên cứu này được xây dựng thành thang đo và được đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm đánh giá sự nhất quán nội tại của mỗi khái niệm nghiên cứu.

- Đối với mô hình 1, các nhân tố được phân tích và đánh giá độ tin cậy bao gồm: *Khía cạnh học thuật, Khía cạnh phi học thuật, Chương trình đào tạo, Tính tiếp cận và Sự hài lòng của sinh viên.*
- Đối với mô hình 2, các nhân tố được phân tích và đánh giá độ tin cậy bao gồm: *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan, Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, Thái độ và tác phong làm việc, Kỹ năng mềm, Kỹ năng thực tiễn và khả năng thích ứng, Giá trị gia tăng tạo ra và Sự hài lòng chung.*

Từng khái niệm sẽ được đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach alpha, đây là hệ số sử dụng phổ biến để đánh giá độ tin cậy (tính nhất quán nội tại) của thang đo nhằm kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau (Hoàng & Chu, 2005).

Hệ số Cronbach alpha có giá trị từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo là tốt, từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được, và 0.6 trở lên thì thang đo có thể sử dụng được trong trường hợp nghiên cứu mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (theo một số nhà nghiên cứu Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995)<sup>1</sup>. Vì vậy, hệ số thang đo để đánh giá thang đo ở đề tài này ở mức 0.8 trở lên.

Trong phân tích nhân tố, mức độ thích hợp của tương quan nội tại giữa các biến quan sát trong khái niệm nghiên cứu được thể hiện bằng hệ số Kaiser-Myer-Olkin (KMO) đo lường sự

---

<sup>1</sup> Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS – tập 1 & tập 2, NXB Hồng Đức. TP.Hồ Chí Minh.

thích hợp của mẫu và mức ý nghĩa đáng kể của kiểm định Barlett's. Trị số của KMO lớn (giữa 0.5 đến 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố thích hợp. Sự rút trích các nhân tố đại diện bằng các biến quan sát được thực hiện bằng phân tích nhân tố EFA với phép quay Varimax – phương pháp được sử dụng phổ biến nhất. Các thành phần với giá trị Eigen lớn hơn và tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 0.5 được xem là nhân tố đại diện cho các biến.

Sau khi số lượng các nhân tố đã được trích, giá trị của các nhân tố sẽ được tính bằng phương pháp lấy trung bình của các nhóm biến quan sát thuộc nhân tố đó dựa trên kết quả xử lý bằng SPSS. Các nhân tố được chạy mô hình hồi quy nhằm xem xét mối quan hệ và ảnh hưởng của chúng. Với sự hỗ trợ của SPSS, việc xử lý mô hình hồi quy sẽ được thực hiện bằng phương pháp đưa vào một lượt (Enter). Phương pháp này được thực hiện bằng cách các biến độc lập sẽ được đều đưa vào mô hình cùng lúc. Biến nào không có ý nghĩa thống kê sẽ được loại bỏ. Cách xác định được dựa vào kiểm định t thông qua hệ số Sig. của mỗi hệ số hồi quy riêng ở mỗi biến độc lập. Hệ số hồi quy của biến nào có hệ số Sig. < 0.05 thì được xem là có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy hay nói cách khác sự biến thiên của biến độc lập đó có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc.

Khi thực hiện mô hình hồi quy, hiện tượng đa cộng tuyến sẽ được lưu ý. Các biến mà có sự cộng tuyến cao có thể làm cho kết quả sai lệch và không ổn định, không có tính tổng quát hoá. Để kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến trong nghiên cứu này, hệ số phóng đại phương sai – VIF – sẽ được sử dụng. Điều kiện để biến đó có hiện tượng đa cộng tuyến thì VIF của biến đó sẽ lớn hơn 10.

### **3.5. Kết quả nghiên cứu**

Nội dung mục này trình bày thông tin chung về mẫu nghiên cứu, kết quả của phương pháp phân tích nhân tố EFA và độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach alpha, kết quả của mô hình hồi quy bội. Từ đó, có thể có kết luận về mặt định lượng mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đã được đặt làm giả thiết tại chương 3.

Với mục tiêu nghiên cứu và mô hình đã nêu ở các chương trước, chương 4 được chia làm hai phần. Phần đầu của chương này trình bày kết quả nghiên cứu của mô hình đánh giá sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành. Phần còn lại của chương này trình bày kết quả nghiên cứu của mô hình đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) thông qua việc đánh giá SV tốt nghiệp hiện đang làm việc tại các doanh nghiệp khảo sát.

### 3.5.1. Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng (Đại học Nguyễn Tất Thành)

#### 3.5.1.1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

Trong số 600 bảng khảo sát, bao gồm cả bản in và bản trực tuyến, được gửi đến SV đã tốt nghiệp và đang theo học tại trường thì tổng cộng có 512 bảng khảo sát thu về để phục vụ cho nghiên cứu. Do đó, kích cỡ mẫu của nghiên cứu là 512. Kích cỡ này là phù hợp về mặt thống kê. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu được thể hiện trong bảng 4.1.

Trong tổng 512 SV tham gia thì số SV nam chiếm 42.19% mẫu và số SV nữ chiếm 57.81% mẫu. Số lượng SV theo học hệ Cao đẳng (CĐ) năm 2007 là 5.08%, số lượng SV theo học hệ CĐ năm 2008 là 18.75%, số lượng SV theo học hệ CĐ 2009 là 5.08% so với kích cỡ của mẫu, sở dĩ tỷ lệ của các nhóm SV này thấp là do việc liên lạc và tiếp cận đến SV khá khó khăn. Số SV theo học hệ CĐ năm 2009, CĐ năm 2010, CĐ năm 2011 và hệ Đại học (ĐH) năm 2012 lần lượt chiếm tỷ trọng 20.31%, 23.04%, 27.73%.

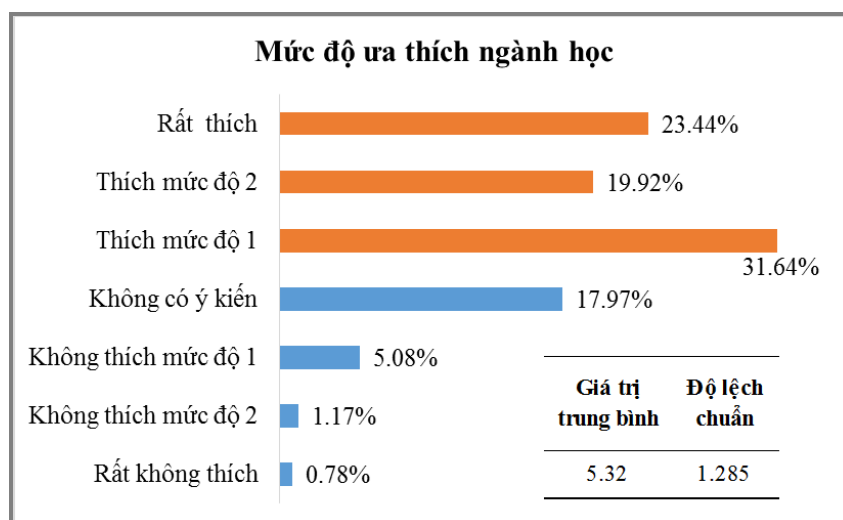
**Bảng 5: Thông tin chung về mẫu nghiên cứu của mô hình 1**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Kích cỡ mẫu: 512</b>	
	<b>Tần số</b>	<b>Tỷ trọng</b>
<b><i>Giới tính</i></b>		
- Nam	216	42.19%
- Nữ	296	57.81%
<b><i>Hệ đào tạo</i></b>		
- Cao đẳng năm 2007	26	5.08%
- Cao đẳng năm 2008	96	18.75%
- Cao đẳng năm 2009	26	5.08%
- Cao đẳng năm 2010	104	20.31%
- Cao đẳng năm 2011	118	23.05%
- Đại học năm 2012	142	27.73%
<b><i>Dự định học lên cao trong tương lai</i></b>		
- Cấp bậc tiến sĩ	30	5.86%
- Cấp bậc thạc sĩ	156	30.47%
- Cấp bậc đại học	168	32.81%
- Các khóa học ngắn hạn (kỹ năng, nghiệp vụ)	110	21.48%
- Không có dự định học lên	48	9.38%

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Hầu hết, SV tham gia khảo sát đều là SV đã theo học hệ CĐ tại Khoa TC – NH vì vậy số lượng SV có dự định học đại học trong tương lai chiếm đến 32.81%, nổi tiếp là số SV có dự định học đến bậc thạc sĩ chiếm đến 30.47%, xếp thứ ba là số SV có dự định theo học các khóa học ngắn hạn về kỹ năng/nghiệp vụ có tỷ trọng là 21.48%.

**Biểu đồ 1: Mức độ ưa thích ngành học**

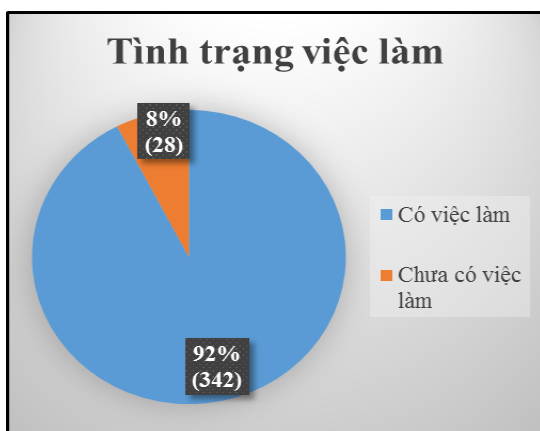


*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Mức độ khảo sát ngành học được đo lường bằng thang đo có giá trị từ 1 đến 7, trong đó 1 là giá trị biểu hiện *Rất không thích* và 7 là giá trị biểu hiện *Rất thích*. Biểu đồ 4.1 cho thấy của giá trị trung bình mức độ ưa thích ngành học đối với 512 SV được khảo sát là 5.32. Tỷ trọng tích lũy của số lượng SV yêu thích ngành học chiếm đến 75% mẫu nghiên cứu.

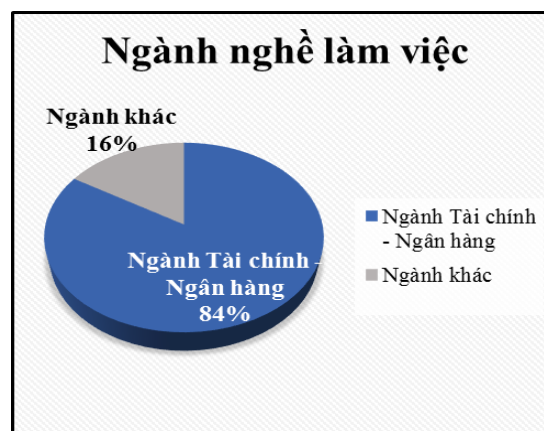
Về tình trạng việc làm, nghiên cứu chỉ tập trung xem xét 370 SV hệ CĐ các khóa 2007, 2008, 2009, 2010 và 2011 do SV hệ ĐH khóa 2012 vẫn đang học tại trường. Theo kết quả thu thập từ khảo sát, biểu đồ 4.2, số lượng SV đã có việc làm là 342 SV, chiếm đến 92% tổng số SV tốt nghiệp ra trường. Số lượng SV chưa có việc làm chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ là 8%. Hơn nữa, trong số 342 SV có khai báo thông tin nơi làm việc thì có 84% SV làm việc ở lĩnh vực tài chính, ngân hàng và kế toán, 16% còn lại là tỷ trọng SV có việc làm ở các ngành nghề khác, biểu đồ 4.3. Kết quả thống kê cũng cho thấy, SV sau khi tốt nghiệp đã có thể tìm được việc làm.

**Biểu đồ 2: Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp**



Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

**Biểu đồ 3: Ngành nghề làm việc của SV tốt nghiệp**



Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

### 3.5.1.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kiểm định thang đo nhằm đánh giá mức độ tin cậy của thang đo các khái niệm nghiên cứu thông qua các biến quan sát đã được xây dựng. Trong tổng số 39 biến quan sát (ý khảo sát), thang đo được chia thành 5 khái niệm. Hệ số Cronbach alpha của từng nhóm biến dùng làm chỉ số đánh giá độ tin cậy cho từng khái niệm.

**Bảng 6: Hệ số Cronbach alpha của các khái niệm nghiên cứu của mô hình 1**

Biến quan sát	Giá trị Alpha nếu loại biến này
<b>Khía cạnh học thuật, alpha = 0.903</b>	
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	0.896
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	0.893
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	0.891
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	0.893
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	0.897
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	0.894
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	0.893
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	0.897



HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	0.893
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	0.891

---

**Khía cạnh phi học thuật, alpha = 0.880**

---

PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/ngành nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	0.861
PHT02-Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên	0.870
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	0.864
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	0.871
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	0.868
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	0.859
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	0.861
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	0.875
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	0.877

---

**Chương trình đào tạo, alpha = 0.909**

---

DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	0.902
DT02-Số lượng môn học phong phú	0.899
DT03-Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo	0.899
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	0.897
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	0.905
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	0.902
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	0.900
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	0.899
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	0.896
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	0.895

---

**Tính tiếp cận, alpha = 9.25**

---

TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	0.907
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	0.904
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	0.906
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	0.917
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	0.915
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	0.913
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	0.927
<b>Sự hài lòng của sinh viên, alpha = 0.911</b>	
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	0.863
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	0.872
HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	0.883

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Bảng 3.3 thể hiện kết quả tính toán hệ số Cronbach alpha tổng hợp của 5 khái niệm nghiên cứu. Tất cả các thang đo đều có hệ số tin cậy Cronbach alpha cao, lớn hơn 0.8. Giá trị này cho thấy rằng mức độ tin cậy của thang đo là tốt (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Hệ số Cronbach của các thang đo có giá trị lần lượt là: thang đo *Khía cạnh học thuật* là 0.903; thang đo *Khía cạnh phi học thuật* là 0.880, thang đo *Chương trình đào tạo* là 0.909; thang đo *Tính tiếp cận* là 0.925; thang đo *Sự hài lòng của SV* là 0.911. Cột giá trị alpha nếu loại biến khảo sát có ý nghĩa rằng nếu loại 1 biến nào đó trong một thang đo cụ thể thì giá trị của alpha của thang đo đó tương ứng với giá trị đã thể hiện trong bảng. Ví dụ, trong thang đo *Tính tiếp cận*, nếu ta loại biến TC07 – Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được thì giá trị thang đo này là 0.927, tương tự cho các trường hợp khác. Tuy nhiên, nhìn chung, giá trị alpha khi không loại biến nào cả đảm bảo được yêu cầu trong thống kê nên việc loại biến sẽ không cần thiết ở đây. Hay nói cách khác, các biến quan sát được đưa vào thang đo đều giải thích được ý nghĩa định lượng của các khái niệm nghiên cứu.

### 3.5.1.3. Phân tích nhân tố EFA

#### 3.5.1.3.1. Phân tích nhân tố đối với các biến độc lập

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV cho thấy các yếu tố được trích tại giá trị Eigen là 1.230 và phương sai trích được là 63.31%. Hệ số KMO là 0.941 là có ý nghĩa thống kê dựa vào kiểm định Barlett's cho kết quả phù hợp (sig. <  $\alpha$  độ tin cậy = 0.05). Số nhân tố trích được theo phương pháp giá trị Eigen lớn hơn 1 là 5 nhân tố, có sự khác biệt so với lý thuyết đã xây dựng. Tất cả các hệ số tải của các biến quan sát đều vượt mức 0.5 và nằm trong nhóm nhân tố như đã xây dựng ban đầu.

**Bảng 7: Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với các biến độc lập mô hình 1**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>	0.941
<b>Kiểm định Bartlett's với sig. &lt; a = 0.05</b>	
<b>Tổng phương sai trích</b>	63.31%
<b>Số nhân tố trích</b>	5

<b>Biến quan sát</b>	<b>Hệ số tải nhân tố</b>
<b>Nhân tố 1</b>	
PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	0.529
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	0.581
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	0.644
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	0.673
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	0.641
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	0.511
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	0.536
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	0.627
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	0.690
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	0.692
<b>Nhân tố 2</b>	
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	0.541

TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	0.781
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	0.797
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	0.751
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	0.695
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	0.717
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	0.719
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	0.565
<b><i>Nhân tố 3</i></b>	
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	0.547
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	0.739
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	0.634
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	0.565
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	0.717
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	0.657
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	0.679
<b><i>Nhân tố 4</i></b>	
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	0.621
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	0.631
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	0.582
DT02-Số lượng môn học phong phú	0.589
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	0.514
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	0.664
<b><i>Nhân tố 5</i></b>	

HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	0.875
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	0.862
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	0.576

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Tên của các nhân tố sau khi tiến hành phân tích nhân tố các biến độc lập được đặt lại tên phù hợp với nội dung của các biến khảo sát, bảng 4.2. Nhân tố 1 được đặt tên là *Cơ sở vật chất*. Nhân tố 2 được đặt tên là *Tính tiếp cận*. Nhân tố 3 được đặt tên là *Giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên*. Nhân tố 4 được đặt tên là *Chương trình đào tạo*. Nhân tố 5 được đặt tên là *Trình độ giảng dạy của giảng viên*. Vậy, từ kết quả phân tích nhân tố EFA của nghiên cứu này cho thấy 5 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành).

### 3.5.1.3.2. Phân tích nhân tố đối với biến phụ thuộc

**Bảng 8: Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc mô hình 1**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>	0.757
<b>Kiểm định Bartlett's với sig. &lt; a = 0.05</b>	
<b>Tổng phương sai trích</b>	84.97%
<b>Số nhân tố trích</b>	1

<b>Biến quan sát</b>	<b>Hệ số tải nhân tố</b>
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	0.928
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	0.922
HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	0.915

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Khái niệm *sự hài lòng của SV* đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH được giả định là một khái niệm đơn hướng. Ba biến quan sát được đo dùng để đo sự hài lòng của SV. Theo kết quả phân tích nhân tố cho khái niệm này từ bảng 4.4, kiểm định KMO đạt giá trị 0.757 (trong

khoảng từ 0.5 đến 1), tổng phương sai trích là 84.97%, trị giá eigen là 2.549, số nhân tố trích được là 1 và các hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5. Như vậy, các biến quan sát đều giải thích cho một khái niệm.

Với kết quả phân tích EFA trên cho chúng ta kết luận rằng các biến đo lường đã đại diện được cho các khái niệm sự hài lòng của SV và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV.

### 3.5.1.4. Phân tích hồi quy giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

#### 3.5.1.4.1. Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

Sau khi tiến hành kiểm định thang đo và phân tích nhân tố EFA, kết quả có là 6 nhân tố. Trong đó, 5 nhân tố đóng vai trò là biến độc lập là X1 - Cơ sở vật chất, X2 - Tính tiếp cận, X3 - Giao tiếp giữa GV và SV, X4 - Chương trình đào tạo, X5 - Trình độ giảng dạy của GV và 1 biến phụ thuộc đó là Y1 - Sự hài lòng của SV. Giá trị các nhân tố này được tính bằng trung bình của các biến đo lường các nhân tố và được thể hiện trong bảng 4.5.

**Bảng 9: Mô tả các biến trong mô hình hồi quy mô hình 1**

Các biến trong mô hình hồi quy					
Tên biến	Kích cỡ mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Y <sub>1</sub> - Sự hài lòng của SV	512	1.00	5.00	3.430	0.827
X1 - Cơ sở vật chất	512	1.10	5.00	3.380	0.708
X2 - Tính tiếp cận	512	1.00	5.00	3.352	0.784
X3 - Tương tác giữa GV và SV	512	1.29	5.00	3.875	0.617
X4 - Chương trình đào tạo	512	1.17	5.00	3.776	0.648
X5 - Năng lực giảng dạy của GV	512	1.00	5.00	3.622	0.750

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Bước đầu tiên khi tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính cho nghiên cứu này là xem xét các mối tương quan tuyến tính giữa tất cả các biến độc lập và biến phụ thuộc. Hệ số tương quan Pearson - ký hiệu là r lượng hoá mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa các biến định lượng. Giá trị của r nằm trong khoảng từ -1 đến 1. Trị tuyệt đối r cho biết mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính. Giá trị tuyệt đối của r tiến gần đến 1 cho thấy hai biến đó có mối tương quan chặt chẽ (khi tất cả các điểm phân tán xếp thành 1 đường thẳng thì trị tuyệt đối của r = 1).

Giá trị  $r = 0$  chỉ ra rằng hai biến không có mối liên hệ tuyến tính. Tuy nhiên, trên thực tế chưa hẳn giá trị  $r$  cho biết không có mối liên hệ tuyến tính nghĩa là hai biến đó không có mối liên hệ tuyến tính. Do đó, hệ số tương quan tuyến tính  $r$  chỉ nên sử dụng để biểu thị mức độ chặt chẽ của liên hệ tương quan tuyến tính (Hoàng & Chu, 2005).

**Bảng 10: Hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc mô hình 1**

<b>Hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc</b>						
<b>Biến</b>	<b>Y<sub>1</sub></b>	<b>X<sub>1</sub></b>	<b>X<sub>2</sub></b>	<b>X<sub>3</sub></b>	<b>X<sub>4</sub></b>	<b>X<sub>5</sub></b>
<b>Y<sub>1</sub></b>	<b>1.000</b>	0.646	0.709	0.482	0.628	0.560
<b>X<sub>1</sub></b>	0.646	<b>1.000</b>	0.757	0.618	0.728	0.532
<b>X<sub>2</sub></b>	0.709	0.757	<b>1.000</b>	0.529	0.671	0.526
<b>X<sub>3</sub></b>	0.482	0.618	0.529	<b>1.000</b>	0.681	0.600
<b>X<sub>4</sub></b>	0.628	0.728	0.671	0.681	<b>1.000</b>	0.544
<b>X<sub>5</sub></b>	0.560	0.532	0.526	0.600	0.544	<b>1.000</b>

\*Các hệ số tương quan được kiểm định hai phía với mức ý nghĩa  $\alpha = 1\%$ ,  $n = 512$

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Ma trận tương quan (Bảng 4.6) trên cho thấy hệ số tương quan  $r$  giữa các biến đều lớn hơn 0 và nhỏ hơn 1, các hệ số tương quan trên đều được có ý nghĩa thống kê khi hệ số sig. của chúng đều nhỏ hơn  $\alpha = 0.01$ . Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV có tương quan dương và cùng chiều đáng kể với nhau và các yếu tố này cũng có tương quan dương và cùng chiều với biến phụ thuộc là sự hài lòng của SV. Hệ số tương quan của các biến đều lớn hơn 0.5, duy chỉ có hệ số tương quan giữa  $X_3$  và  $Y$  là dưới 0.5. Nhìn chung, mối tương quan tuyến tính giữa ở mức độ khá.

#### **3.5.1.4.2. Mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên**

Mô hình hồi quy bội (Multiple Linear Regression) dùng để kiểm định giả thuyết về mối quan hệ giữa nhiều biến độc lập và một biến phụ thuộc. Với ý nghĩa đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm tiến hành kiểm định giả thuyết các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV. Thông qua các kết quả phân tích nhân tố và sự tương quan giữa các biến, mô hình hồi quy bội trong nghiên cứu này như sau:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Trong đó:  $Y_1$  – Sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH là *biến phụ thuộc*;  $X_1$  – Cơ sở vật chất;  $X_2$  – Tính tiếp cận;  $X_3$  – Tương tác giữa GV và SV;  $X_4$  –

Chương trình đào tạo;  $X_5$  – Năng lực giảng dạy của GV là những *biến độc lập*;  $\varepsilon$  - sai số thống kê.

**Bảng 11: Tổng quan về mô hình hồi quy của nghiên cứu mô hình 1**

Tổng quan về mô hình				
Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của mô hình
1	0.761	0.579	0.575	0.539

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

**Bảng 12: Bảng ANOVA cho kiểm định F mô hình 1**

ANOVA cho kiểm định F					
Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Hệ số Sig.
Hồi quy	202.381	5	40.476	139.242	0.000
Phần dư	147.088	506	0.291		
Tổng cộng	349.469	511			

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình đối với mô hình hồi quy bội, hệ số xác định R<sup>2</sup> theo mẫu thường được sử dụng. Bên cạnh đó, hệ số xác định R<sup>2</sup> hiệu chỉnh cũng được sử dụng khi so sánh các mô hình với nhau. Hệ số này giúp điều chỉnh mức độ phù hợp của mô hình: nghĩa là kiểm tra những mô hình có nhiều biến độc lập nhưng thực sự trong đó có một số biến không giúp bao nhiêu trong việc giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Theo kết quả từ bảng 4.7 và bảng 4.8, mô hình hồi quy với bốn biến độc lập  $X_1, X_2, X_3, X_4$  và  $X_5$  có hệ số xác định  $R^2 = 0.579$  và hệ số xác định  $R^2$  hiệu chỉnh của mô hình này  $= 0.575$  (nhỏ hơn  $R^2$ , cho thấy biến  $X_2$  không giải thích gì thêm cho mô hình). Hệ số này cho biết mức độ tương thích của mô hình là 57.5% hay nói cách khác, khoảng 57.5% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Đây là một tỷ lệ giải thích có mức độ khá. Kiểm định F của mô hình cho thấy mức ý nghĩa  $p = 0.00$  (trong SPSS ký hiệu là Sig.). Như vậy, mô hình



hồi quy của nghiên cứu này là phù hợp về ý nghĩa thống kê và là kết quả của mô hình hồi quy tuyến tính cho nghiên cứu này.

**Bảng 13: Các hệ số hồi quy của mô hình mô hình 1**

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Hệ số Sig.	Đa cộng tuyến	
	Hệ số B	Sai số chuẩn	Hệ số Beta			Độ sai biệt	Hệ số VIF
X <sub>1</sub>	0.145	0.059	0.124	2.450	0.015	0.324	3.091
X <sub>2</sub>	0.432	0.049	0.410	8.810	0.000	0.385	2.599
X <sub>3</sub>	(0.100)	0.058	(0.075)	(1.732)	0.084	0.446	2.243
X <sub>4</sub>	0.250	0.061	0.196	4.073	0.000	0.359	2.785
X <sub>5</sub>	0.239	0.042	0.216	5.681	0.000	0.573	1.746

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Kết quả từ bảng 4.9 cho thấy chỉ có 4 trong số 5 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH. Đó là X<sub>1</sub> – Cơ sở vật chất; X<sub>2</sub> – Tính tiếp cận; X<sub>4</sub> – Chương trình đào tạo; X<sub>5</sub> – Năng lực giảng dạy của GV do hầu hết các hệ số hồi quy của các biến này đều có ý nghĩa thống kê hay các số Sig. của các biến này đều < độ tin cậy  $\alpha = 0.05$ . Biến X<sub>3</sub> – Tương tác giữa GV và SV – không có ý nghĩa thống kê trong mô hình này (do Sig. >  $\alpha = 0.05$ ) nên bị loại khỏi mô hình. Các hệ số hồi quy của các biến độc lập đều mang dấu dương. Điều này nghĩa là hầu hết các biến độc lập có mối quan hệ thuận chiều với biến phụ thuộc.

Xem xét tác động của biến độc lập đối với biến phụ thuộc, số liệu của bảng 4.9 cho thấy hệ số Beta đã chuẩn hóa của các biến lần lượt là 0.410 – biến X<sub>2</sub>, 0.216 – biến X<sub>5</sub>, 0.196 – biến X<sub>4</sub> và 0.124 – biến X<sub>1</sub>. Như vậy, có thể kết luận là yếu tố Tính tiếp cận (biến X<sub>2</sub>) có tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành, tiếp theo sau đó là yếu tố Năng lực giảng dạy của GV (biến X<sub>5</sub>), Chương trình đào tạo (biến X<sub>4</sub>) và Cơ sở vật chất (biến X<sub>1</sub>).

Mặc dù hệ số hồi quy riêng của biến X<sub>3</sub> (Tương tác giữa GV và SV) không có ý nghĩa về mặt thống kê, nhưng khi xét đến mối tương quan giữa biến X<sub>3</sub> so với biến Y<sub>1</sub> thì hệ số tương

quan Pearson (Bảng 4.6) giữa biến  $X_3$  và biến  $Y_1$  là 0.482. Điều này có thấy biến  $X_3$  vẫn có tương quan hay ảnh hưởng đến biến phụ thuộc  $Y_1$ . Kiểm định đa cộng tuyến bằng hệ số phóng đại phương sai VIF cho từng biến độc lập cho thấy hầu hết VIF đều nhỏ hơn 10, như vậy, trong mô hình này không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Mô hình hồi quy của nghiên cứu được viết lại như sau:

$$Y_1 = 0.124X_1 + 0.410X_2 + 0.196X_4 + 0.216X_5$$

Kết quả của giả thiết  $H_1$  đặt ra cho nghiên cứu này là có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo, cụ thể là Cơ sở vật chất, Năng lực giảng dạy của GV, Tính tiếp cận và Chương trình đào tạo, với sự hài lòng của SV theo học tại Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành.

### 3.5.2. Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo tại Khoa Tài chính – Ngân hàng (Đại học Nguyễn Tất Thành)

#### 3.5.2.1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

Số bảng khảo sát được phát ra tổng cộng là 250 bảng khảo sát được gửi đến các cấp lãnh đạo, nhân viên tại 20 Chi nhánh và PGD ngân hàng và 19 DN trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh có sử dụng nhân viên chính thức là các SV đã tốt nghiệp tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành). Tỷ lệ bảng câu hỏi hợp lệ được thu hồi là 214 đạt tỷ lệ 85.6%. Do đó, kích cỡ của mẫu nghiên cứu là 214. Kích cỡ này là phù hợp về mặt thống kê. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu được thể hiện trong bảng 4.10.

**Bảng 14: Thông tin chung về mẫu nghiên cứu mô hình 2**

<i>Gới tính</i>	<i>Tần số</i>	<i>Tần suất (%)</i>
- Nam	63	29.4%
- Nữ	151	70.6%
<i>Tổng cộng</i>	<i>214</i>	<i>100%</i>
<b><i>Chức vụ</i></b>		
- Lãnh đạo	31	14.5%
- Nhân viên	183	85.5%
<i>Tổng cộng</i>	<i>214</i>	<i>100%</i>

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Trong tổng số 214 biến quan sát tham gia, người đánh giá là lãnh đạo chiếm 14.5% mẫu nghiên cứu và nhân viên chiếm 85.5% mẫu, trong đó giới tính nam chiếm 29.4% mẫu và giới tính nữ chiếm 70.6% mẫu. Tỷ lệ này cho thấy đóng góp quan trọng của khối ngành TC – NH vào lực lượng chung của xã hội.

#### 3.5.2.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kiểm định thang đo nhằm đánh giá mức độ tin cậy của thang đo các khái niệm nghiên cứu thông qua các biến quan sát đã được xây dựng. Trong tổng số 39 biến quan sát (ý khảo sát), thang đo được chia thành 7 khái niệm. Hệ số Cronbach alpha của từng nhóm biến dùng làm chỉ số đánh giá độ tin cậy cho từng khái niệm.

**Bảng 15: Hệ số Cronbach alpha của các khái niệm nghiên cứu mô hình 2**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Giá trị Alpha nếu loại biến này</b>
<b>Kiến thức chuyên ngành và tổng quan, alpha = 0.850</b>	
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội	0.805
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng	0.788
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu	0.799
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	0.831
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý	0.867
<b>Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, alpha = 0.849</b>	
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	0.811
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	0.840
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	0.827
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	0.837
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kỹ năng nghiệp vụ	0.818
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	0.808
<b>Thái độ và tác phong làm việc, alpha = 0.865</b>	
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật	0.846
TP02-Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp	0.837
TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp	0.845
TP04-Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp	0.836

TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc	0.853
TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	0.849
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	0.855

---

**Kỹ năng mềm, alpha = 0.923**

---

KNM01-Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng	0.906
KNM02-Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm	0.903
KNM03-Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo	0.905
KNM04-Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	0.915
KNM05-Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc	0.913
KNM06-Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể	0.913
KNM07-Nhân viên tích cực tham gia các phong trào, hoạt động đoàn hội của doanh nghiệp	0.924

---

**Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, alpha = 0.855**

---

TU01-Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú	0.831
TU02-Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp	0.825
TU03-Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt	0.818
TU04-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp	0.833
TU05-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp	0.819

---

**Giá trị gia tăng tạo ra, alpha = 0.858**

---

GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp	0.842
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra	0.852
GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	0.845
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp	0.837

GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp	0.815
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp	0.810
<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp, alpha = 0.898</b>	
HLDN01-Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	0.845
HLDN02-Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	0.863
HLDN03-Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	0.856

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Bảng 4.11 thể hiện kết quả tính toán hệ số Cronbach alpha tổng hợp của 7 khái niệm nghiên cứu. Tất cả các thang đo đều có hệ số tin cậy Cronbach alpha là rất cao.

Hệ số Cronbach của các thang đo có giá trị lần lượt là: thang đo *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* là 0.850; thang đo *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn* là 0.849, thang đo *Thái độ và tác phong làm việc* là 0.865; thang đo *Kỹ năng mềm* là 0.923; thang đo *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* là 0.855; thang đo *Giá trị gia tăng tạo ra* là 0.858; thang đo *Sự hài lòng của doanh nghiệp* là 0.898. Vậy, các biến quan sát được đưa vào thang đo đều giải thích được ý nghĩa định lượng của các khái niệm nghiên cứu.

### 3.5.2.3. Phân tích nhân tố EFA

#### 3.5.2.3.1. Phân tích nhân tố đối với các biến độc lập

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của DN cho thấy các yếu tố được trích tại giá trị Eigen là 1.117 và phương sai trích được là 64.475%. Hệ số KMO là 0.915 là có ý nghĩa thông kê dựa vào kiểm định Barlett's cho kết quả phù hợp (sig. <  $\alpha$  độ tin cậy = 0.05). Số nhân tố trích được theo phương pháp giá trị Eigen lớn hơn 1 là 6 nhân tố, tương ứng với lý thuyết đã xây dựng. Tất cả các hệ số tải của các biến quan sát đều vượt mức 0.5 và nằm trong nhóm nhân tố như đã xây dựng ban đầu.

**Bảng 16: Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với các biến độc lập mô hình 2**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</b>	0.915
<b>Kiểm định Bartlett's với sig. &lt; a = 0.05</b>	
<b>Tổng phương sai trích</b>	64.475%
<b>Số nhân tố trích</b>	6

<b>Biến quan sát</b>	<b>Hệ số tải nhân tố</b>
<b><i>Nhân tố 1</i></b>	
KNM01-Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng	0.788
KNM02-Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm	0.811
KNM03-Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo	0.752
KNM04-Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	0.661
KNM05-Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc	0.706
KNM06-Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể	0.667
<b><i>Nhân tố 2</i></b>	
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	0.612
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý	0.738
TU01-Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú	0.674
TU02-Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp	0.592
TU03-Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt	0.732
TU04-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp	0.685
TU05-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp	0.706
<b><i>Nhân tố 3</i></b>	
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	0.628
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	0.521
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	0.609
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	0.546
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kỹ năng nghiệp vụ	0.709
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	0.676

TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	0.524
<b>Nhân tố 4</b>	
GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp	0.719
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra	0.675
GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	0.709
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp	0.729
GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp	0.820
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp	0.845
<b>Nhân tố 5</b>	
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật	0.510
TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc	0.631
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	0.562
<b>Nhân tố 6</b>	
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội	0.844
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng	0.823
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu	0.560

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Từ kết quả bảng 4.12 phân tích nhân tố EFA của nghiên cứu này cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành). Tên của các nhân tố sau khi tiến hành phân tích nhân tố các biến độc lập được đặt lại cho phù hợp với nội dung của các biến khảo sát. Nhân tố X1 được đặt tên là *Kỹ năng mềm*. Nhân tố X2 được đặt tên là *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng*. Nhân tố X3 được đặt tên là *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn*. Nhân tố X4 được đặt tên là *Giá trị gia tăng tạo ra*. Nhân tố X5 được đặt tên là *Thái độ và tác phong làm việc*. Nhân tố X6 được đặt tên là *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan*.

### 3.5.2.3.2. Phân tích nhân tố đối với biến phụ thuộc

Khái niệm sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo đại học tại Khoa Tài chính-Ngân hàng được giả định là một khái niệm đơn hướng. Ba biến quan sát được dùng để đo lường sự hài lòng của DN là: HLDN01 – *Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp*, HLDN02 – *Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp* và HLDN03 – *Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên*.

**Bảng 17: Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc mô hình 2**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.752
Kiểm định Bartlett's với sig. < a = 0.05	
Tổng phương sai trích	83.106%
Số nhân tố trích	1

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố
HLDN01- Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	0.918
HLDN02 - Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	0.906
HLDN03 - Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	0.911

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Theo kết quả phân tích nhân tố cho khái niệm này từ bảng 4.13, kiểm định KMO đạt giá trị 0.752 (trong khoảng từ 0.5 đến 1), tổng phương sai trích là 83.106%, trị giá Eigen là 2.493, số nhân tố trích được là 1 và các hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5. Như vậy, các biến quan sát đều giải thích cho một khái niệm. Như vậy, các biến quan sát đều giải thích cho một nhân tố Y2, đặt tên là *Sự hài lòng của DN*.

Với kết quả phân tích EFA trên cho chúng ta kết luận rằng các biến đo lường đã đại diện được cho các khái niệm sự hài lòng của DN và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN.

### 3.5.2.4. Phân tích hồi quy giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

#### 3.5.2.4.1. Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

Sau khi tiến hành kiểm định thang đo và phân tích nhân tố EFA, kết quả là có 7 nhân tố. Trong đó, 6 nhân tố đóng vai trò là biến độc lập là **Z<sub>1</sub>** - Kỹ năng mềm, **Z<sub>2</sub>** - Kinh nghiệm thực



tiền và khả năng thích ứng,  $Z_3$  - Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn,  $Z_4$  - Giá trị gia tăng tạo ra,  $Z_5$  - Thái độ và tác phong làm việc,  $Z_6$  - Kiến thức chuyên ngành và tổng quan và 1 biến phụ thuộc đó là  $Y_2$  - Sự hài lòng của DN. Giá trị các nhân tố này được tính bằng trung bình của các biến đo lường các nhân tố và được thể hiện trong bảng 4.14.

**Bảng 18: Mô tả các biến trong mô hình hồi quy mô hình 2**

**Các biến trong mô hình hồi quy**

Tên biến	Kích cỡ mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
$Z_1$ - Kỹ năng mềm	214	1.00	5.00	3.379	0.802
$Z_2$ - Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng	214	1.29	5.00	3.863	0.618
$Z_3$ - Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn	214	1.14	5.00	3.318	0.688
$Z_4$ - Giá trị gia tăng tạo ra	214	1.33	5.00	3.562	0.708
$Z_5$ - Thái độ và tác phong làm việc	214	1.00	5.00	3.731	0.683
$Z_6$ - Kiến thức chuyên ngành và tổng quan	214	1.33	5.00	3.656	0.705
$Y_2$ - Sự hài lòng của DN	214	1.00	5.00	3.456	0.829

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Bước đầu tiên khi tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính cho nghiên cứu này là xem xét các mối tương quan tuyến tính giữa tất cả các biến độc lập và biến phụ thuộc. Hệ số tương quan Pearson - ký hiệu là  $r$  lượng hoá mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa các biến định lượng.

**Bảng 19: Hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc mô hình 2**

**Hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc**

Biến	$Z_1$	$Z_2$	$Z_3$	$Z_4$	$Z_5$	$Z_6$	$Y_2$
$Z_1$	<b>1</b>	0.513*	0.748*	0.211*	0.662*	0.542*	0.728*
$Z_2$	0.513*	<b>1</b>	0.562*	0.257*	0.600*	0.608*	0.455*
$Z_3$	0.748*	0.562*	<b>1</b>	0.262*	0.656*	0.519*	0.648*
$Z_4$	0.211*	0.257*	0.262*	<b>1</b>	0.367*	0.146*	0.290*
$Z_5$	0.662*	0.600*	0.656*	0.367*	<b>1</b>	0.501*	0.544*

<b>Z<sub>6</sub></b>	0.542*	0.608*	0.519*	0.146*	0.501*	<b>1</b>	0.528*
<b>Y<sub>2</sub></b>	0.728*	0.455*	0.648*	0.290*	0.544*	0.528*	<b>1</b>

\*Các hệ số tương quan được kiểm định hai phía với mức ý nghĩa  $\alpha = 1\%$ ,  $n = 214$

Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

Ma trận tương quan (Bảng 4.15) trên cho thấy hệ số tương quan  $r$  giữa các biến đều lớn hơn 0 và nhỏ hơn 1, các hệ số tương quan trên đều có ý nghĩa thống kê. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN có tương quan dương và cùng chiều đáng kể với nhau và các yếu tố này cũng có tương quan dương và cùng chiều với biến phụ thuộc là sự hài lòng của DN. Hệ số tương quan của các biến nhìn chung đều lớn hơn 0.5, duy chỉ có một số hệ số tương quan dưới 0.5. Như vậy, các biến đều có mối tương quan tuyến tính.

#### 3.5.2.4.2. Mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm tiến hành kiểm định giả thuyết các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Thông qua các kết quả phân tích nhân tố và sự tương quan giữa các biến, mô hình hồi quy bội trong nghiên cứu này như sau:

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4 + \beta_5 Z_5 + \beta_6 Z_6 + \varepsilon$$

Trong đó:  $Y_2$  – Sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH là *biến phụ thuộc*;  $Z_1$  – Kỹ năng mềm;  $Z_2$  - Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng;  $Z_3$  – Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn;  $Z_4$  – Giá trị gia tăng tạo ra;  $Z_5$  - Thái độ và tác phong làm việc;  $Z_6$  – Kiến thức chuyên ngành và tổng quan là những *biến độc lập*;  $\varepsilon$  - sai số thống kê.

**Bảng 20: Tổng quan về mô hình hồi quy của nghiên cứu mô hình 2**  
**Tổng quan về mô hình**

Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của mô hình
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.573	.542

Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy mô hình hồi quy với sáu biến độc lập  $Z_1$ ,  $Z_2$ ,  $Z_3$ ,  $Z_4$ ,  $Z_5$  và  $Z_6$  có hệ số xác định  $R^2 = 0.585$  và hệ số xác định  $R^2$  hiệu chỉnh của mô hình này = 0.573. Điều này nói lên mức độ tương thích của mô hình là 57.3% hay nói cách khác,

khoảng 57.3% sự biến thiên của biến sự hài lòng của doanh nghiệp (Y) được giải thích bởi 6 biến độc lập ( $Z_1, Z_2, Z_3, Z_4, Z_5$  và  $Z_6$ ). Đây là một tỷ lệ giải thích có mức độ tương đối khá.

**Bảng 21: Bảng ANOVA cho kiểm định F mô hình 2**

ANOVA cho kiểm định F					
Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Hệ số Sig.
Hồi quy	85.601	6	14.267	48.553	0.000
Phần dư	60.825	207	0.294		
Tổng cộng	146.426	213			

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Từ bảng 4.17 phân tích phương sai ANOVA cho thấy giá trị F được tính từ giá trị  $R^2$  là 48,553 khác 0, mức ý nghĩa nghĩa  $p = 0.00$  (trong SPSS ký hiệu là Sig.) cho thấy mô hình hồi quy xây dựng phù hợp về ý nghĩa thống kê và là kết quả của mô hình hồi quy tuyến tính cho nghiên cứu này, các biến đều đạt tiêu chuẩn chấp nhận.

**Bảng 22: Các hệ số hồi quy của mô hình mô hình 2**

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Hệ số Sig.	Đa cộng tuyến	
	Hệ số B	Sai số chuẩn	Hệ số Beta			Độ sai biệt	Hệ số VIF
(Constant)	-0.040	0.280		-0.142	0.887		
$Z_1$	0.520	0.076	0.503	6.832	0.000	0.371	2.697
$Z_2$	-0.034	0.085	-0.026	-0.403	0.688	0.495	2.018
$Z_3$	0.217	0.088	0.180	2.458	0.015	0.374	2.674
$Z_4$	0.148	0.057	0.127	2.613	0.010	0.853	1.172
$Z_5$	-0.029	0.084	-0.024	-0.349	0.728	0.417	2.397
$Z_6$	0.201	0.071	0.171	2.839	0.005	0.552	1.812

*Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát*

Kết quả từ bảng 4.18 cho thấy chỉ có 4 trong số 6 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo tại Khoa TC – NH. Đó là  $Z_1$  – Kỹ năng mềm;  $Z_3$  – Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn;  $Z_4$  – Giá trị gia tăng tạo ra;  $Z_6$  – Kiến thức chuyên ngành và tổng quan do hầu hết các hệ số hồi quy của các biến này đều có ý nghĩa thống kê hay các số Sig. của các biến này đều < độ tin cậy  $\alpha = 0.05$ . Biến  $Z_2$  – Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng và biến  $Z_5$  - Thái độ và tác phong làm việc không có ý nghĩa thống kê trong mô hình này (do Sig. >  $\alpha = 0.05$ ) nên bị loại khỏi mô hình. Các hệ số hồi quy của các biến  $Z_1, Z_3, Z_4, Z_6$  đều mang dấu dương. Điều này nghĩa là các biến này có mối quan hệ thuận chiều với với biến phụ thuộc.

Xem xét tác động của biến độc lập đối với biến phụ thuộc, số liệu của bảng 4.18 cho thấy hệ số Beta đã chuẩn hóa của các biến lần lượt là 0.503 – biến  $Z_1$ , 0.180 – biến  $Z_3$ , 0.171 – biến  $Z_6$  và 0.127 – biến  $Z_4$ . Như vậy, có thể kết luận là yếu tố Kỹ năng mềm (biến  $Z_1$ ) có tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành, tiếp theo sau đó là yếu tố Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn (biến  $Z_3$ ), Kiến thức chuyên ngành và tổng quan (biến  $Z_6$ ), Giá trị gia tăng tạo ra (biến  $Z_4$ ).

Kiểm định đa cộng tuyến bằng hệ số phóng đại phương sai VIF cho từng biến độc lập cho thấy hầu hết VIF đều nhỏ hơn 10, như vậy, trong mô hình này không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Mô hình hồi quy của nghiên cứu được viết lại như sau:

$$Y_2 = 0.503Z_1 + 0.180Z_3 + 0.127Z_4 + 0.117Z_6$$

### 3.6. Kết luận của nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu là nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành. Vì thế, nhóm tác giả đã tiến hành đề xuất hai mô hình nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học cho nghiên cứu này.

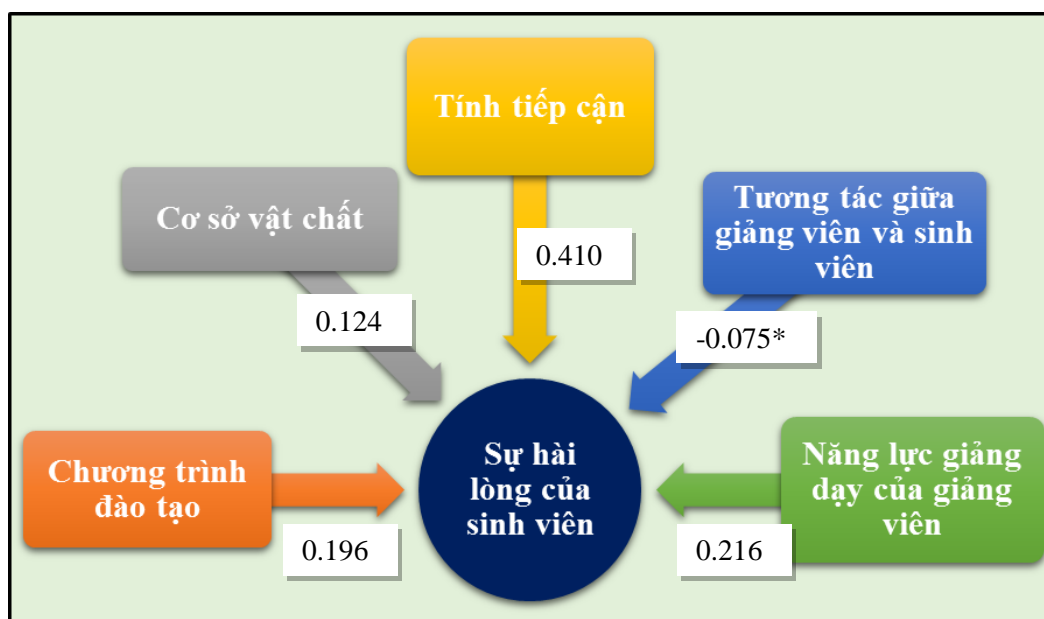
Với góc độ từ người học hay các SV đã và đang được đào tạo tại Khoa, mô hình nghiên cứu thứ nhất xem xét mối quan hệ giữa sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH các yếu tố có liên quan đến dịch vụ đào tạo theo mô hình HEdPERF (các yếu tố này còn gọi là các yếu tố dùng để đánh giá chất lượng đào tạo). Còn ở góc độ từ đơn vị sử dụng lao động hay các doanh nghiệp hiện có nhân viên là SV đã tốt nghiệp tại Khoa TC – NH, mô hình thứ hai được xây dựng nhằm đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với nhân viên là SV được đào tạo từ Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), từ đó nhóm tác giả có thể gián tiếp đánh giá được chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH.

Cả hai mô hình đều được tiến hành bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua việc tham khảo và kết thừa các nghiên cứu trước và bằng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua việc khảo sát SV và các doanh nghiệp (chủ yếu là các ngân hàng trên địa bàn TP.Hồ Chí Minh). Các kết quả có được từ hai mô hình là căn cứ quan trọng để tiến hành đề xuất các giải pháp thực thi nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành.

### 3.6.1. Kết luận của mô hình 1

Mô hình được tiến hành bằng cách khảo sát lấy ý kiến SV về chất lượng đào tạo thông qua bốn yếu tố chủ yếu theo mô hình HEdPERF và nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo<sup>2</sup> (2011), bao gồm: Khía cạnh học thuật, Khía cạnh phi học thuật, Chương trình đào tạo và Tính tiếp cận. Đề tài nghiên cứu lấy bối cảnh là Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) để có được kết luận cho giả thuyết và trình bày một tình huống thực tế. Số lượng mẫu khảo sát là 512, phần lớn là các SV đã tốt nghiệp hệ Cao đẳng từ khóa năm 2007 đến khóa năm 2011.

**Sơ đồ 8: Kết quả kiểm định mô hình 1 thông qua hệ số Beta**



\*: hệ số này không có ý nghĩa thống kê.

*Nguồn: Kết quả mô hình hồi quy của nghiên cứu*

Các thang đo lường các yếu tố của chất lượng đào tạo được xây dựng trên cơ sở lý thuyết, các công trình nghiên cứu đã tham khảo và được điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh của Khoa

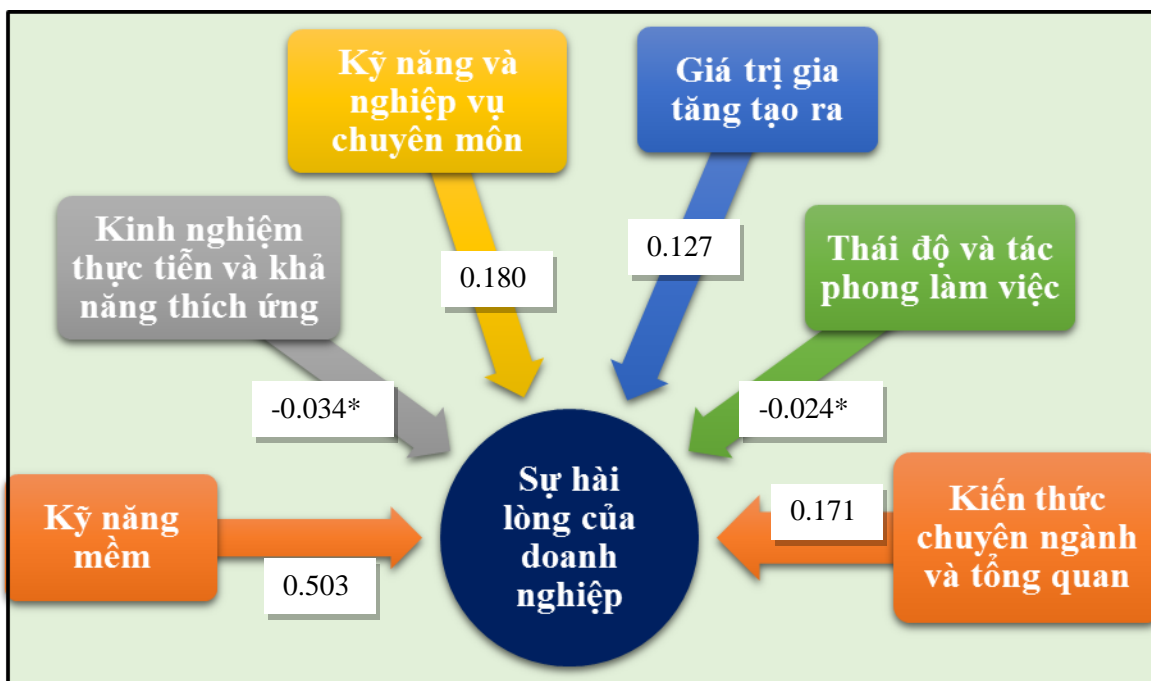
<sup>2</sup> Hoàng Thị Phương Thảo, 2011. Đề tài nghiên cứu “Xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ - Trường hợp: ĐH Kinh tế TP.HCM”, ĐH Kinh tế TP.HCM. TP.HCM.

TC – NH và Đại học Nguyễn Tất Thành qua thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính). Phương trình hồi quy tuyến tính được áp dụng (nghiên cứu định lượng) để kiểm định giả thuyết nghiên cứu đồng thời nhằm nhận thấy được mức độ tác động của các yếu tố đánh giá chất lượng đào tạo đối với sự hài lòng của SV.

Số liệu khảo sát sau khi thu thập được thực hiện phân tích nhân tố EFA, độ tin cậy thang đo và tiến hành phân tích hồi quy bội. Kết quả cho thấy có 4 yếu tố trong 5 yếu tố (trừ Tương tác giữa GV và SV) có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV, đó là (1) Tính tiếp cận, (2) Năng lực giảng dạy của GV, (3) Chương trình đào tạo và (4) Cơ sở vật chất (Hình 5.1). Nhìn chung, kết quả nghiên cứu này được xem là phù hợp với mục tiêu của nghiên cứu và ủng hộ hoàn toàn với giả thuyết đặt ra.

### 3.6.2. Kết luận của mô hình 2

Sơ đồ 9: Kết quả kiểm định mô hình 2 thông qua hệ số Beta



\*: hệ số này không có ý nghĩa thống kê.

*Nguồn: Kết quả mô hình hồi quy của nghiên cứu*

Mô hình 2 được thực hiện thông qua việc tiến hành khảo sát 214 lãnh đạo và nhân viên của 20 Chi nhánh và PGD của ngân hàng và 19 doanh nghiệp ở khu vực thành phố Hồ Chí Minh về các nhân viên là SV tốt nghiệp tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) bằng cách chọn một trong 5 mức độ của thang đo Likert để đánh giá mức độ hài lòng về các yếu tố: Kiến thức chuyên ngành và tổng quan, Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, Thái độ và tác phong làm việc,

Kỹ năng mềm, Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng và Giá trị gia tăng tạo ra. Mô hình này được kế thừa từ mô hình của tác giả Lưu Tiến Dũng (2013). Thông qua mô hình này, nghiên cứu có thể đưa ra được các kết luận có tính thực tiễn cao nhằm gián tiếp đánh giá chất lượng đào tạo bằng việc trực tiếp đánh giá SV tốt nghiệp.

Kiểm định thang đo cho thấy các thang đo lường các yếu tố đã nêu trong mô hình 2 đạt yêu cầu thống kê về hệ số tin cậy Cronbach alpha. Tuy nhiên, kết quả từ phân tích nhân tố EFA có phép quay Varimax và từ mô hình hồi quy bội thể hiện chỉ có 4 trong 6 yếu tố có ý nghĩa thống kê, đó là (1) Kỹ năng mềm, (2) Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, (3) Giá trị gia tăng tạo ra, (4) Kiến thức chuyên ngành và tổng quan.

#### **IV. Kết quả và sản phẩm đã đạt được**

Các kết quả thu được ở cả hai mô hình bao gồm các số liệu thống kê từ mẫu nghiên cứu, số lượng các nhân tố có được khi phân tích EFA cho biến phụ thuộc và biến độc lập, quan trọng nhất đó là mối quan hệ tuyến tính giữa các biến phụ thuộc và biến độc lập là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp và sản phẩm theo mục tiêu đề ra.

##### **4.1. Những đóng góp của đề tài cho việc quản lý chất lượng đào tạo**

Thông qua việc tìm hiểu, xem xét và đánh giá chất lượng đào tạo từ quan điểm của người học và quan điểm của người sử dụng lao động, các kết quả nghiên cứu có được bằng phương pháp định tính kết hợp với phương pháp định lượng được dùng làm căn cứ nhằm đóng góp các giải pháp quan trọng mang tính thực tiễn cao trong việc nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo của Khoa TC – NH nói riêng và trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung trong giai đoạn sắp tới. Các giải pháp đề xuất dưới đây đều cần sự phối hợp giữa nhà trường (đơn vị quản lý tổng thể) và Khoa TC – NH (đơn vị trực tiếp quản lý SV có theo học ngành TC – NH).

##### **✚ Những đóng góp và giải pháp cho công tác quản lý chất lượng đào tạo từ mô hình nghiên cứu sự hài lòng của SV**

Kết quả thống kê mô tả về *Sự hài lòng chung của SV* đối với chất lượng dịch vụ đào tạo theo giá trị trung bình của thang đo Likert 5 mức độ là 3.43. Còn giá trị trung bình mức độ hài lòng theo thang đo Likert 5 mức độ của các biến đo lường của yếu tố *Sự hài lòng của SV* có giá trị từ 3.32 đến 3.58. Các số liệu này cho thấy SV không đánh giá cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành). Một số giải pháp được đề xuất sau đây:

##### **✓ Tăng công tác hỗ trợ học tập cho sinh viên**

Công tác hỗ trợ học tập cho sinh viên là các công tác liên quan đến hỗ trợ các nhu cầu học tập cho SV bao gồm đăng ký học phần, theo dõi kết quả học tập, dễ dàng liên lạc với các nhân viên giáo vụ của Khoa và của nhà trường khi có nhu cầu. Theo kết quả khảo sát, giá trị trung bình của thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố Tính tiến cận này được SV đánh giá là 3.352. Các biến đo lường thuộc yếu tố này có giá trị trung bình dao động từ 3.19 đến 3.64. Điều này cho thấy *Tính tiếp cận* hay công tác hỗ trợ trong quá trình học tập cho SV của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung và Khoa TC – NH nói riêng không được SV đánh giá cao. Nguyên nhân theo ý kiến của SV là do các thủ tục hỗ trợ học tập cho SV của nhà trường vẫn còn các hạn chế.

Giải pháp cho vấn đề này là hoàn thiện các công tác hỗ trợ học tập cho SV. Việc này làm cần thiết không những nhằm tạo sự thuận tiện cho SV mà còn thu hút và duy trì SV theo học tại nhà trường. Vì vậy, nhà trường cần phải:

- ▶ Nâng cao chất lượng, tốc độ hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin phục vụ công tác học vụ đảm bảo việc truy cập của SV được ổn định và liên tục, nhất là trong giai đoạn đăng ký học phần.
- ▶ Chuẩn hóa các thủ tục hành chính liên quan đến học vụ một cách tinh gọn và thuận tiện hơn và phổ biến với SV thông qua để nắm rõ các thủ tục. Hạn chế tình trạng SV bị vướng mắc thủ tục hành chính, đóng học phí nhưng không thể tự kiểm tra và phát hiện kịp thời dẫn đến việc bị cấm thi, không có điểm học phần, phải học lại.
- ▶ Nâng cao tác phong làm việc chuyên nghiệp, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc về học vụ cho SV và có thái độ làm việc tích cực ở các khoa nhằm phục vụ tốt hơn cho SV.

#### ✓ **Nâng cao năng lực giảng dạy của giảng viên**

Yếu tố *Năng lực giảng dạy của giảng viên* có mức độ tác động xếp thứ 2 hệ số hồi quy riêng là 0.216. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Năng lực giảng dạy của giảng viên* là 3.622 và của các biến đo lường cho yếu tố này nằm trong khoảng từ 3.59 đến 3.64. Điều này cho thấy SV chưa đánh giá cao năng lực giảng dạy của GV của Khoa TC – NH và của trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng, đội ngũ GV của Khoa cần nâng cao trình độ cao hơn đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. Việc này đòi hỏi sự hỗ trợ mạnh mẽ từ phía nhà trường trong việc có chính sách ưu đãi cho các GV học Tiến sĩ, tổ chức các



lớp bồi dưỡng chuyên môn, áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực cho GV, nhất là nâng cao trình độ ngoại ngữ, tạo cơ hội cho GV tăng cường công tác nghiên cứu khoa nhằm bổ sung kiến thức chuyên sâu vào các bài giảng.

Về phía Khoa, Khoa cần phải định hướng chiến lược phát triển và nâng cao trình độ GV của Khoa trong giai đoạn sắp tới với một số nội dung sau:

- ▶ Định hướng tỷ lệ trình độ Tiến sĩ và nghiên cứu sinh ở đội ngũ GV của Khoa TC – NH là 20% trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2020.
- ▶ Áp dụng chuẩn ngoại ngữ cho hầu hết các GV của Khoa với gợi ý là mức 650 đối với TOEIC; mức 5.0 trở lên đối với IELTS; trình độ B2.
- ▶ Đặt chỉ tiêu mỗi năm có 02 công trình nghiên cứu của GV; 04 bài báo khoa học cấp trường và các tạp chí chuyên ngành có uy tín; hướng dẫn
- ▶ Tổ chức 02 hội thảo về chuyên ngành cấp Khoa hằng năm với nội dung thuộc lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng có sự tham gia của các chuyên gia trong và ngoài trường.
- ▶ Tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng sư phạm, kỹ năng giảng dạy mỗi 02 năm cho GV.

#### ✓ **Tăng cường sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên**

Yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* không có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy 1. Tuy nhiên, hệ số tương quan của yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* là 0.482. Điều này cho thấy yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* vẫn có tương quan hay ảnh hưởng đến *Sự hài lòng của SV*. Bên cạnh đó, giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố này là 3.875 và của các biến đo lường thuộc yếu tố này có giá trị từ 3.71 đến 4.00. Kết luận có thể rút ra ở đây có nghĩa là SV thực sự có quan tâm đến yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên*.

Bên cạnh việc nâng cao năng lực giảng dạy, GV của Khoa TC – NH cần phải tạo sự gắn kết hơn nữa với SV trong lớp học thông qua phương pháp giảng dạy tích cực cũng như công tác tư vấn học tập cho SV khi SV cần sự hỗ trợ từ GV. Việc này không những gia tăng sự đóng góp của SV vào bài giảng của GV giúp hiệu quả giảng dạy và học tập tốt hơn mà còn xây dựng môi trường học tập thân thiện hơn.

#### ✓ **Cải tiến chương trình đào tạo theo hướng chuẩn mực quốc tế**

*Chương trình đào tạo* là yếu tố có mức độ tác động đứng thứ 3 theo kết quả hồi quy của mô hình nghiên cứu 1 với hệ số hồi quy riêng là 0.196. Kết quả thống kê mô tả cho thấy giá trị trung bình mức độ hài lòng theo khảo sát SV cho yếu tố *Chương trình đào tạo* là 3.776 và cho các biến đo lường yếu tố này có giá trị từ 3.54 đến 4.02. Các số liệu này cho thấy SV không đánh giá cao yếu tố *Chương trình đào tạo* của Khoa TC – NH.

Chương trình đào tạo hiện tại của Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) được thiết kế dành cho các hệ đào tạo như hệ Cao đẳng, hệ Đại học liên thông, hệ Đại học với hai chuyên ngành hẹp là chuyên ngành Tài chính doanh nghiệp và chuyên ngành Ngân hàng. Thế nhưng, nội dung của chương trình học của Khoa còn mang nặng tính lý thuyết, chưa mang tính thực tiễn, ứng dụng cao.

Giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo thì điều quan trọng là cần phải xây dựng *Chương trình đào tạo* theo hướng tiên tiến, Khoa TC – NH cần phải thay đổi chương trình đào tạo theo hướng chuẩn mực quốc tế.

Một số giải pháp được đề xuất như sau:

- ▶ Đánh giá lại nội dung chương trình đào tạo hiện tại của Khoa thông qua việc tự đánh giá và có sự tham gia của các chuyên gia;
- ▶ Nghiên cứu chương trình giảng dạy ở một số trường ĐH nước ngoài có liên kết với trường ĐH Nguyễn Tất Thành và một số trường ĐH có uy tín tại Việt Nam về ngành Tài chính – Ngân hàng;
- ▶ Hoàn thiện lại chương trình đào tạo dựa trên các kết quả đánh giá và các chương trình đào tạo ở các trường ĐH khác;
- ▶ Hằng năm thường xuyên có sự đánh giá lại và điều chỉnh cho phù hợp;
- ▶ Lựa chọn, soạn thảo và viết giáo trình giảng dạy riêng cho Khoa đối với các bộ môn chuyên ngành.
- ▶ Thống nhất các nội dung bài giảng ở các GV phụ trách chung các môn học.

#### ✓ **Nâng cấp cơ sở vật chất**

Yếu tố này có mức độ ảnh hưởng thấp nhất trong số các bốn yếu tố trong mô hình hồi quy 1 với hệ số hồi quy riêng của yếu tố này là 0.124. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ cho yếu tố *Cơ sở vật chất* là 3.380 và của các biến đo lường của yếu tố này dao động từ 3.00 đến 3.73. Đây cũng là yếu tố không được SV đánh giá có mức độ hài lòng cao. Nguyên nhân là do phần lớn các SV tham gia khảo sát đều thuộc hệ Cao đẳng các khóa

2011 trở về trước. Đây là thời điểm cơ sở vật của trường chưa được hoàn thiện. Thế nhưng, cuối năm 2014, cơ sở mới An Phú Đông (Quận 12) đã được đưa vào hoạt động và đáp ứng tốt về nhu cầu cơ sở vật chất đáp ứng việc học tập tốt cho SV. Dù vậy, để cung cấp dịch vụ tốt hơn nữa về điều kiện học tập, nhà trường nên sớm đưa vào hoạt động thư viện, ký túc xá, khu thể thao ở cơ sở mới, phòng máy tính phục vụ ngân hàng mô phỏng cho Khoa TC – NH và hạn chế tình trạng bố trí lớp học với sĩ số đông làm giảm năng lực học tập của SV và năng lực giảng dạy của GV.

#### **✚ Những đóng góp và giải pháp cho công tác quản lý chất lượng đào tạo từ mô hình nghiên cứu sự hài lòng của DN**

Về *Sự hài lòng chung của DN* về nhân viên là SV đã tốt nghiệp từ Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ là 3.456 và của các biến đo lường khái niệm này là từ 3.35 đến 3.62, theo kết quả thống kê mô tả. Điều này cho thấy, nhìn chung, các DN không đánh giá cao SV tốt nghiệp từ Khoa TC – NH.

*Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* được đánh giá theo mức độ hài lòng theo DN bằng thang đo Likert 5 mức độ có giá trị trung bình là 3.656. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của các biến đo lường các yếu tố này có giá trị từ 3.61 đến 3.68.

Theo kết quả thống kê, giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kỹ năng mềm* là 3.379 và của các biến đo lường cho yếu tố này có giá trị từ 3.19 đến 3.29. Bên cạnh đó, số liệu về giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn* là 3.318<sup>7</sup> và của các biến đo lường khái niệm này có giá trị từ 2.99 đến 3.69<sup>8</sup>. Cuối cùng, giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Giá trị gia tăng tạo ra* là 3.562 và của các biến đo lường cho yếu tố này có giá trị từ 3.29 đến 3.96. Các giá trị này cho thấy DN không đánh giá cao giá trị gia tăng tạo ra của nhân viên

Có thể kết luận rằng, các DN đều không đánh giá cao về *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan, Kỹ năng mềm, Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn*.

Hai biến *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và *Thái độ và tác phong làm việc* đều không có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy 2. Dù vậy, hai biến này với biến phụ thuộc *Sự hài lòng* vẫn có sự tương quan, hay nói cách khác hai biến này có ảnh hưởng đến *Sự hài lòng* của DN. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và *Thái độ và tác phong làm việc* lần lượt là 3.863 và 3.731<sup>7</sup>. Giá trị này đối với các biến đo lường yếu tố *Kinh nghiệm thực tiễn* dao động từ 3.53

đến 3.99<sup>8</sup> và của yếu tố *Thái độ và tác phong làm việc* từ 3.53 đến 3.99<sup>8</sup>. Tất cả các số liệu này đều cho thấy DN không hài lòng ở mức độ cao về *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và *Thái độ và tác phong làm việc* của SV Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành).

Từ các kết quả đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp cho công tác đào tạo của Khoa TC – NH như sau:

✓ **Hoàn thiện kiến thức và các kỹ năng cho SV**

Kết quả thống kê mô tả của mô hình 1 đối với yếu tố *Chương trình đào tạo* và mô hình 2 đối với yếu tố *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* của SV cho thấy SV không đánh giá cao Chương trình đào tạo của Khoa và các DN được khảo sát lại không đánh giá giá Kiến thức chuyên ngành của SV.

Chính vì vậy, giải pháp cải tiến chương trình đào tạo của Khoa TC – NH đã nêu là phù hợp với yêu cầu của kết quả trong nghiên cứu này.

✓ **Nâng cao việc giảng dạy ngoại ngữ**

Khoa TC – NH cần phải kết hợp với nhà trường nâng cao công tác giảng dạy ngoại ngữ, cụ thể là tiếng Anh để SV đáp ứng nhu cầu cơ bản về ngoại ngữ của SV tốt nghiệp hướng đến mục tiêu SV có thể sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong môi trường làm việc. Đây không chỉ là yêu cầu cần thiết chỉ riêng ở SV của Khoa TC – NH mà còn ở SV của trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

✓ **Xây dựng các CLB ngoại khóa cấp Khoa và cấp trường**

Ngoài việc nâng cao kiến thức, SV cần phải được rèn luyện các kỹ năng mềm. Mặc dù, Đoàn thanh niên vẫn tổ chức các hoạt động ngoại để tạo điều kiện cho SV giao lưu học hỏi. Tuy nhiên, các hoạt động này vẫn bị giới hạn ở số lần tổ chức và số lượng SV tham gia. Giải pháp đưa ra cho vấn đề này là Khoa cần phải thành lập một Câu lạc bộ (CLB) học thuật riêng.

Cụ thể, trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017, Khoa nên tiến hành:

- ▶ Thành lập CLB Tài chính – Ngân hàng với tiên chỉ là nơi trao đổi, rèn luyện và nâng cao kiến thức về ngành Tài chính – Ngân hàng và các kỹ năng mềm cho SV, trong đó có thành lập Ban điều hành bao gồm các SV giỏi về thành tích học tập lẫn kỹ năng được lựa chọn ra và một GV phụ trách;
- ▶ Định kỳ mỗi tháng tổ chức sinh hoạt với chủ đề học thuật do SV đặt ra và bàn luận với sự góp ý của GV phụ trách;

- ▶ Xen kẽ với các buổi sinh hoạt học thuật là các buổi sinh hoạt kỹ năng mềm, các hoạt động giao lưu nhóm, các chương trình thiện nguyện do SV tự tổ chức;
- ▶ Thành lập CLB Nói Tiếng Anh với mục tiêu là nơi rèn luyện kỹ năng sử dụng Anh ngữ trong phạm vi SV Khoa Tài chính – Ngân hàng, trong đó có Ban điều hành là các SV có khả năng sử dụng Tiếng Anh lưu loát và các kỹ năng mềm, đội nhóm và gồm 1 GV phụ trách;
- ▶ Định kỳ hàng tháng tổ chức sinh hoạt với các chủ đề Anh ngữ sinh động về đời sống hằng ngày để SV có cơ hội thực hành kỹ năng nghe – nói Tiếng Anh; ngoài ra, có sự lồng ghép các từ ngữ Tiếng Anh chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng.

Các CLB này là nơi sinh hoạt thường kỳ của các SV của Khoa về các chủ đề có liên quan đến học thuật lẫn các kỹ năng sinh hoạt nhóm, các công tác thiện nguyện và CLB được điều hành bởi các SV có kỹ năng mềm tốt và nối kết các SV với nhau.

Các CLB này cần có sự điều hành của SV cùng phối hợp với sự chỉ đạo của nhà trường và Đoàn Thanh niên nhưng chủ yếu tập trung vào sự điều hành của SV vì như vậy mới phát huy hết khả năng tiềm ẩn, đồng thời thu hút sự chú ý và tham gia của nhiều SV trong trường.

Có như vậy, SV không những nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn bồi dưỡng được các kỹ năng mềm cần thiết đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các nhà tuyển dụng lao động.

#### **4.2. Sản phẩm từ công trình nghiên cứu**

Các kết quả có được từ công trình nghiên cứu này không chỉ đóng góp cho công tác đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng, của trường ĐH Nguyễn Tất Thành mà còn là cơ sở để xây dựng chương trình đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng, tạo sự khuyến khích cho SV tham gia nghiên cứu khoa học và đóng góp bài báo nghiên cứu cho công tác học thuật.

Các kết quả đạt được từ nghiên cứu này gồm có:

#### **DANH SÁCH SINH VIÊN THAM GIA NGHIÊN CỨU**

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Lớp</b>
1	Trần Đình Vũ	12DTC03
2	Nguyễn Khánh Hòa	12DTC03
3	K'Hà	12DTC03
4	Cô Thị Muội	12DTC03
5	Lê Thị Thanh Ngân	12DTC03

6	Phạm Thị Tuyền	12DTC03
7	Phạm Quốc Vương	12DTC02
8	La Hùng Vĩ	12DTC02
9	Võ Thành Tâm	12DTC02
10	Lê Thị Huyền Trang	12DTC02

Sản phẩm thứ hai mà nhóm tác giả có được là danh sách các ngân hàng và DN đã tham gia khảo sát cho nghiên cứu này. Đây là cơ sở dữ liệu rất hữu ích cho các nghiên cứu tiếp theo.

### DANH SÁCH CÁC NGÂN HÀNG ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	Tên ngân hàng	Địa chỉ
1	Ngân hàng TMCP Hàng Hải CN Tân Bình	407 Tô Hiến Thành, P.14, Q.10
2	Ngân hàng TMCP Đông Á PGD Trường Chinh	763 Trường Chinh P. Tây Thạnh Q. Tân Phú
3	Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam PGD Khánh Hội	157 Khánh Hội, P3, Q4
4	Ngân hàng TMCP Tiền Phong PGD Tô Hiến Thành	136 Tô Hiến Thành, P.16, Q.10
5	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín CN Sài Gòn	177 Nguyễn Thái Học, P.Phạm Ngũ Lão, Q.1
6	Ngân hàng TMCP Hàng Hải CN TP Hồ Chí Minh	18B Cộng Hòa, P.4, Q.Tân Bình
7	Ngân hàng TMCP Hàng Hải PGD Lữ Gia	328 Lý Thường Kiệt, P.6, Q.Tân Bình
8	Ngân hàng TMCP Á Châu CN Trường Chinh	85-87 Xuân Hồng, P.12, Q.Tân Bình
9	Ngân hàng TMCP Xuất Nhập khẩu PXL PGD Phan Xích Long	456 Phan Xích Long, P.2, Q.Phú Nhuận
10	Ngân hàng TMCP Đông Á PGD Củ Chi	398 QL22, Tân Lập, Tân Thông Hội, Củ Chi
11	Ngân hàng TMCP Nông nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam CN Sài Gòn	02 Võ Văn Kiệt, Q.1
12	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam CN Thủ Thiêm	208 Trần Nãi, P.Bình An, Q.2
13	Ngân hàng TMCP Á Châu CN Hòa Hưng	444A-446 Cách mạng Tháng 8, P.11, Q.3
14	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam PGD Trần Quốc Toàn	83 Trần Quốc Toàn, P.7, Q.3
15	Ngân hàng TMCP Quốc Dân PGD 23	48B Kinh Dương Vương, Q.6
16	Ngân hàng TNHH Nông nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam PGD Bình Trị Đông	706 đường tỉnh lộ 10, KP.18, P.Bình Trị Đông, Q.Bình Tân
17	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam PGD An Nhơn	816-818 Lê Đức Thọ, P.15, Q.Gò Vấp
18	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam CN 12	366 Trường Chinh, P.13, Q.Tân Bình

19	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Sài Gòn	129 Nguyễn Chí Thanh, P.9, Q.5
20	Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam	110 - 112 Nguyễn Oanh, P.7, Q.Gò Vấp

### DANH SÁCH CÁC DOANH NGHIỆP ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	Tên ngân hàng	Địa chỉ
1	Cty Cổ phần thu hồi nợ Xương Rồng	105 Nguyễn Thị Thập, P.Tân Hưng, Q.7
2	Cty DaiI-chi Life Việt Nam	149-151 Nguyễn Văn Trỗi, Q.Phú Nhuận
3	Cty TNHH TMDV Tân Mỹ Phát	703 Đoàn Văn Bơ, P.18, Q.4
4	Cty Tài chính Prudential	95A Phan Đăng Lư, Q.Phú Nhuận
5	Cty TNHH Quốc tế Doanh Phát	Số 8 Gò Ô Môi, P.Phú Thuận, Q.7
6	Cty CP Địa Ốc Việt Tín	2 Trương Quốc Dung, P.8, Q.Phú Nhuận
7	Cty TNHH Xăng dầu HTP	258/15 Nguyễn Thái Sơn, P.4, Q.Gò Vấp
8	Công ty CP Khaihoanland	19-21 Nguyễn Thị Thập, p.Tân Hưng, q.7
9	DNTN Thương mại-Dịch vụ Vàng bạc đá quý Kim Long	3 Nguyễn Trung Trực, P.Bến Thành, Q.1
10	Cty DaiI-chi Life Việt Nam	149-151 Nguyễn Văn Trỗi, Q.Phú Nhuận
11	Cty Tài chính HomeCredit Việt Nam	473 Điện Biên Phủ (194 Golden Building) P.25, Điện Biên Phủ
12	Cty TNHH Tư vấn tài chính Jung-iL	119 Điện Biên Phủ, P.Đa Kao, Q.1
13	Cty Đào tạo Việt Victory	10 đường Phổ Quang, Q.Tân Bình
14	Trung tâm Kỹ thuật tổng hợp hướng nghiệp Q4	183 Tôn Thất Thuyết, P.3, Q.4
15	Cty phân phối bán lẻ Sao Việt	60 đường 20 Dương Quảng Hàm, P.5, Q.Gò Vấp

Tiếp theo, sản phẩm mang tính xây dựng cao đó là chương trình đào tạo bậc Cử nhân dành cho SV theo học hệ đại học từ năm 2014. Chương trình đào tạo này được thiết kế dựa trên những kết quả của nghiên cứu này. Tuy nhiên, hiện tại, Khoa TC – NH vẫn đang tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện chương trình đào tạo theo hướng tiên tiến và hiện đại.

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỬ NHÂN – HỆ CHÍNH QUY**  
**NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG NĂM 2015**

STT	Mã môn học	Tên môn học	Mã học phần	Số tín chỉ
<b>Học kỳ 1</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>8</b>
1	001789	Toán Cao cấp C1	0101001789	2(2, 0, 4)
2	070022	Giáo dục quốc phòng	0101070022	4(3, 1, 5)
3	070023	Giáo dục thể chất	0101070023	4(1, 3, 5)
4	070407	Anh văn giao tiếp 1	0101070407	3(2, 1, 2)
5	070408	Anh văn giao tiếp 2	0101070408	3(2, 1, 2)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>2</b>
1	070006	Kỹ năng giao tiếp	0101070006	2(2, 0, 4)
2	071484	Kỹ năng bán hàng	0101071484	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 2</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>14</b>
1	000840	Kinh tế vi mô	0101000840	3(3, 0, 6)
2	001790	Toán Cao cấp C2	0101001790	2(2, 0, 4)
3	070387	Lý thuyết Tài chính tiền tệ 1	0101070387	3(3, 0, 6)
4	070409	TOEIC1	0101070409	3(2, 1, 2)
5	070410	TOEIC2	0101070410	3(2, 1, 2)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>2</b>
1	071350	Logic học	0101071350	2(2, 0, 4)
2	071485	Tâm lý học đại cương	0101071485	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 3</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>14</b>
1	000841	Kinh tế vĩ mô	0101000841	3(3, 0, 6)
2	070388	Lý thuyết Tài chính tiền tệ 2	0101070388	3(3, 0, 6)
3	070405	Tin học văn phòng 1	0101070405	2(0, 2, 2)
4	070411	TOEIC3	0101070411	3(2, 1, 2)
5	070412	TOEIC4	0101070412	3(2, 1, 2)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>2</b>
1	070182	Phương pháp tính	0101070182	2(2, 0, 4)
2	071340	Qui hoạch tuyến tính	0101071340	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 4</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>15</b>
1	001030	Xác suất thống kê	0101001030	2(2, 0, 4)
2	001799	TOEIC5	0101001799	3(2, 1, 2)
3	070011	Pháp luật đại cương	0101070011	2(2, 0, 4)



4	070348	Marketing căn bản	0101070348	2(2, 0, 4)
5	070353	Quản trị học	0101070353	2(2, 0, 4)
6	070389	Tài chính công	0101070389	2(2, 0, 4)
7	070406	Tin học văn phòng 2	0101070406	2(0, 2, 2)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>2</b>
1	001619	Thống kê kinh doanh	0101001619	2(2, 0, 4)
2	071491	Địa lý kinh tế Việt Nam	0101071491	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 5</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>15</b>
1	070010	Những nguyên lý cơ bản của Chủ nghĩa Mác - Lênin	0101070010	5(5, 0, 10)
2	070366	Tiếng Anh chuyên ngành 1	0101070366	2(2, 0, 4)
3	071104	TOEIC6	0101071104	3(2, 1, 2)
4	071487	Nguyên lý kế toán	0101071487	3(3, 0, 6)
5	071500	Luật kinh doanh	0101071500	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 6</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>16</b>
1	000833	Kinh tế lượng ứng dụng trong kinh doanh	0101000833	3(3, 0, 6)
2	070002	Đường lối Cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam	0101070002	3(3, 0, 6)
3	070367	Tiếng Anh chuyên ngành 2	0101070367	2(2, 0, 4)
4	070379	Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại	0101070379	3(3, 0, 6)
5	070390	Tài chính doanh nghiệp 1	0101070390	3(3, 0, 6)
6	071592	Bảo hiểm	0101071592	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 7</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>14</b>
1	070018	Tư tưởng Hồ Chí Minh	0101070018	2(2, 0, 4)
2	070392	Tài chính doanh nghiệp 2	0101070392	3(3, 0, 6)
3	070396	Thanh toán quốc tế	0101070396	3(3, 0, 6)
4	070401	Thuế	0101070401	3(3, 0, 6)
5	072404	Kế toán tài chính dành cho đối tượng không chuyên	0101072404	3(3, 0, 6)
<b>Học kỳ 8</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>11</b>
1	070368	Tiếng Anh chuyên ngành 3	0101070368	2(2, 0, 4)
2	070394	Tài chính quốc tế	0101070394	3(3, 0, 6)
3	070397	Thị trường tài chính	0101070397	3(3, 0, 6)
4	070398	Thiết lập và thẩm định dự án đầu tư	0101070398	3(3, 0, 6)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>2</b>

1	071534	Phân tích định lượng ứng dụng trong tài chính	0101071534	2(2, 0, 4)
2	072405	Thanh toán qua ngân hàng	0101072405	2(2, 0, 4)
<b>Học kỳ 9</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>11</b>
1	070369	Tiếng Anh chuyên ngành 4	0101070369	2(2, 0, 4)
2	070371	Kế toán ngân hàng	0101070371	3(3, 0, 6)
3	070383	Phân tích đầu tư chứng khoán	0101070383	3(3, 0, 6)
4	071594	Đầu tư kinh doanh bất động sản	0101071594	3(3, 0, 6)
<b>Học kỳ 10</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>10</b>
1	001275	Phân tích tài chính doanh nghiệp	0101001275	3(3, 0, 0)
2	001733	Tín dụng ngân hàng	0101001733	3(3, 0, 0)
3	070386	Quản trị rủi ro tài chính	0101070386	2(2, 0, 4)
4	071535	Quản lý danh mục đầu tư	0101071535	2(2, 0, 4)
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>3</b>
1	070374	Lập mô hình tài chính	0101070374	3(3,0,0)
2	070378	Nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối	0101070378	3(3,0,0)
3	070384	Quản trị ngân hàng thương mại	0101070384	3(3,0,0)
<b>Học kỳ 11</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>10</b>
1	070376	Ngân hàng mô phỏng 1	0101070376	3(0,3,0)
2	070377	Ngân hàng mô phỏng 2	0101070377	2(0,2,0)
3	070400	Thực tập tốt nghiệp	0101070400	5(0, 5, 5)
<b>Học kỳ 12</b>				
<b>Học phần bắt buộc</b>				<b>0</b>
<b>Học phần tự chọn</b>				<b>7</b>
1	070372	Khóa luận tốt nghiệp - Tài chính ngân hàng	0101070372	7(0,7,0)
2	070380	Nghiệp vụ ngân hàng trung ương	0101070380	2(2, 0, 4)
3	071536	Chuyên đề tốt nghiệp	0101071536	3(3, 0, 9)
4	071537	Hệ thống thông tin tài chính NH	0101071537	2(2, 0, 4)

Sản phẩm còn lại mà nhóm nghiên cứu đã có được là 01 bài báo dự kiến sẽ đăng trên tạp chí khoa học của trường.

## **Bài báo khoa học**

# ***SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VÀ DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH***

*ThS. Trương Sơn Tùng*

### **Tóm tắt**

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu đánh giá chất lượng đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng, ĐH Nguyễn Tất Thành thông qua việc xem xét sự hài lòng của sinh viên đã và đang theo học tại Khoa. Đồng thời, việc khảo sát ý kiến về sự hài lòng của các doanh nghiệp (DN), các ngân hàng hiện đang có nhân viên là SV đã tốt nghiệp từ Khoa TC – NH (ĐH Nguyễn Tất Thành) cũng được đề cập trong nghiên cứu này để gián tiếp đánh giá chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Các kết quả của nghiên cứu sẽ là căn cứ để đưa ra các đóng góp cho công tác đào tạo tại Khoa Tài chính – Ngân hàng, ĐH Nguyễn Tất Thành.

### **Đặt vấn đề**

Hiện nay, chất lượng dịch vụ không chỉ được xem xét trong các ngành công nghiệp, kinh doanh, mà còn được phổ biến ở lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Xu hướng nâng cao chất lượng đào tạo đã và đang diễn ra ở các trường đại học trong và nước, trong đó sinh viên (SV) được xem là khách hàng và trường đại học là các đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo. Mục tiêu của điều này là nhằm tăng tính cạnh tranh giữa các trường đại học, thu hút các sinh viên theo học, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội, và thực tế hơn là đóng góp cho sự tồn tại và phát triển của trường đại học. Với mục tiêu đó, nhóm tác giả là giảng viên Khoa TC – NH, ĐH Nguyễn Tất Thành đã tiến hành nghiên cứu về sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa và kết hợp với nghiên cứu sự hài lòng của các DN đối với nhân viên được đào tạo từ ngành TC – NH tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

### **Cơ sở lý thuyết của nghiên cứu**

Đề tài sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường đại học, các đơn vị đào tạo đã được nghiên cứu không chỉ ở các quốc gia trên thế giới mà còn ở Việt Nam. Mặc dù nghiên cứu về chất lượng dịch vụ ở lĩnh vực giáo dục được xem là khá mới mẻ khi so với lĩnh vực thương mại nhưng đã thu hút nhiều học giả trên thế giới để hình thành các mô hình

nghiên cứu phù hợp. Các đề tài nghiên cứu trước đây, theo nhóm tác giả tìm hiểu, về chất lượng dịch vụ hầu hết đều sử dụng thang đo SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1985). Mô hình này bao gồm 5 yếu tố bao gồm: Tính hữu hình (Tangibles); Sự tin cậy (Reliability); Sự phản hồi (Responsiveness); Sự đảm bảo (Assurance); Sự cảm thông (Empathy) khi đánh giá chất lượng một dịch vụ. Tác giả Cronin và Taylor (1992) đã nghiên cứu và phát triển mô hình đo lường chất lượng dịch vụ với phiên bản khác được biết đến với tên là mô hình SERVPERF –Service Performance. Các yếu tố chính tạo nên sự thoả mãn trong chất lượng dịch vụ là sở thích của khách hàng và năng lực mua hàng. Ngoài ra, mô hình EP do tác giả Teas (1993) xây dựng cho thấy mối quan hệ đồng biến giữa nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ và khả năng mà thuộc tính của dịch vụ có thể đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Dựa vào sự kỳ vọng hình thành sau khi mua hàng Teas đã xây dựng được mô hình tiêu chuẩn chất lượng - Normed Quality Model (Teas, 1993). Các tiêu chuẩn của Teas có thể được so sánh với các tiêu chuẩn lý tưởng đã hình thành trong tư duy của khách hàng. Khoảng cách giữa hai loại kỳ vọng đó được định nghĩa là “Khoảng cách tiêu chuẩn chất lượng”, khi khoảng cách này bằng không nghĩa là các tiêu chuẩn xây dựng lên đáp ứng được sự kỳ vọng của khách hàng.

Nhìn chung, mô hình SERVQUAL, SERVPERF và EP được thiết kế để đo lường chất lượng dịch vụ trong các ngành nghề khác nhau, các thang đo này được xem là các công cụ nền cơ bản từ đó điều chỉnh và bổ sung các chỉ tiêu đánh giá phù hợp để ứng dụng nghiên cứu với từng lĩnh vực cụ thể. Mặc dù việc sử dụng các mô hình nghiên cứu đó là thang đo chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực marketing đã được kiểm chứng đạt được mức độ thành công, nhưng vài trường hợp trong lĩnh vực dịch vụ khác, chẳng hạn lĩnh vực giáo dục bậc cao thì lại không thành công (Adullah, 2006).

Mô hình đánh giá chất lượng giáo dục bậc cao (Higher Education Performance model - **HedPERF**) được nghiên cứu bởi tác giả Abdullah (2006) nâng cấp từ mô hình đặc trưng đo lường chất lượng các cơ sở giáo dục bậc cao. Đây được xem là thang đo lường mới được thiết kế riêng khi đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục bậc cao. Thang đo HedPERF do Abdullah (2006) đề xuất có 41 biến quan sát, bao gồm 13 biến trích từ SERPERF, và 28 biến có được từ thảo luận nhóm và ý kiến của chuyên gia. Kết quả nghiên cứu của Abdullah (2006) bao gồm 5 biến: **Khía cạnh học thuật** (*Academic aspects*), **Khía cạnh phi học thuật** (*Non - Academic aspects*), **Danh tiếng** (*reputation*), **Chương trình đào tạo** (*Programme Issues*), **Tính tiếp cận** (*Access*). Tuy nhiên, yếu tố danh tiếng hầu như không phản ánh đúng khái niệm chất lượng dịch vụ được khái niệm hoá trước đây. Theo các nghiên cứu về giá trị thương hiệu dịch vụ của Yoo và Donthu

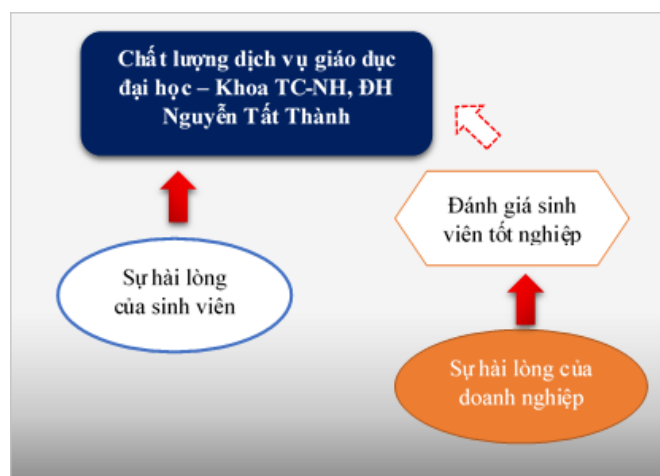
(2001), Kim và cộng sự (2003), Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2010), danh tiếng là một khái niệm khác biệt với chất lượng dịch vụ và nó có mối quan hệ thuận chiều với chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy, 4 yếu tố còn lại trong mô hình HEdPERF được đề nghị áp dụng trong nghiên cứu này.

Tại Việt Nam, nghiên cứu về chất lượng đào tạo ở các trường đại học không phải là đề tài mới. Một số tác giả đã ứng dụng mô hình HEdPERF để nghiên cứu, chẳng hạn tác giả Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006) nghiên cứu về sự hài lòng của SV trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. Trong nghiên cứu này, định nghĩa sự hài lòng của SV đối với chất lượng giáo dục đại học là: *Sự mong đợi của SV khi theo học tại trường đại học so với hiện thực mà SV có được khi học tại trường này; Tiêu chuẩn lý tưởng của một trường đại học so với ngôi trường SV đang học; Sự thoả mãn dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp.*

Mô hình HedPEF (không tính đến yếu tố Danh tiếng trong mô hình này) như đã phân tích ở trên kết hợp với các nhận định của các học giả trong và ngoài nước về sự hài lòng của SV được dùng để ứng dụng cho đề tài nghiên cứu này, đồng thời có sự kế thừa của nghiên cứu của Hoàng Thị Phương Thảo (2010) và Hoàng Trọng (2010). Ngoài ra, một số đề tài đánh giá chất lượng đào tạo được dùng để tham khảo cho nghiên cứu này gồm: nghiên cứu của **Nguyễn Thị Trang (2010)** về xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế trực thuộc Đại học Đà Nẵng; nghiên cứu của hai tác giả **Babar Zaheer Butt** và **Kashif ur Rehman (2010)** về đánh giá sự hài lòng của SV đại học tại Pakistan đối với chất lượng đào tạo tại các trường đại học và tư thục.

### **Mô hình nghiên cứu**

Dựa trên mục tiêu nghiên cứu đã trình bày, bài nghiên cứu này xây dựng hai mô hình nghiên cứu từ hai giả thuyết nghiên cứu:

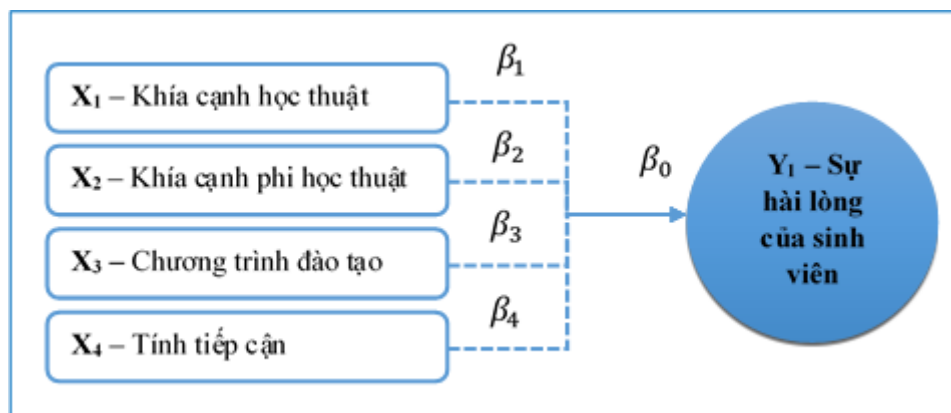


Sơ đồ 1: thiết kế nghiên cứu nghiên cứu

- Mô hình nghiên cứu 1 (Mô hình 1): **“Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại khoa Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Nguyễn Tất Thành”**

Giả thiết nghiên cứu  $H_1$ : Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên; cụ thể là, Có mối quan hệ thuận chiều giữa khía cạnh học thuật, khía cạnh phi học thuật, chương trình đào tạo, tính tiếp cận và sự hài lòng của sinh viên theo học tại Khoa Tài chính – Ngân hàng, Đại học Nguyễn Tất Thành.

Sơ đồ 2: Mô hình nghiên cứu  $H_1$

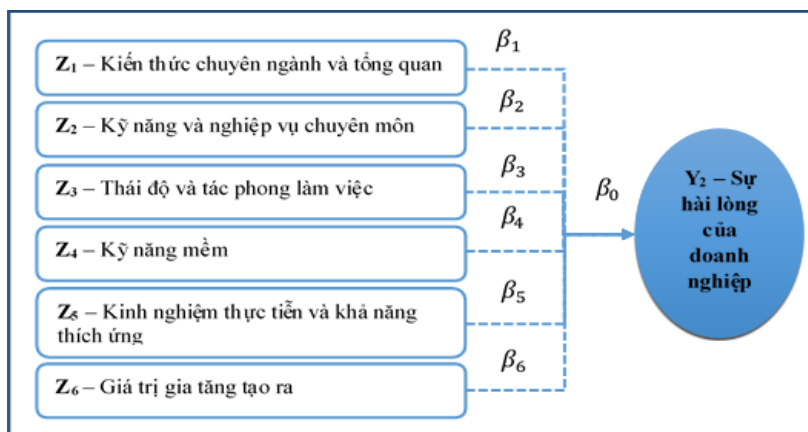


- Mô hình nghiên cứu 2 (Mô hình 2): **“Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với nhân viên là sinh viên tốt nghiệp tại khoa Tài chính – Ngân hàng, trường đại học Nguyễn Tất Thành”**

Giả thiết nghiên cứu  $H_2$ : Có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua việc đánh giá sinh viên tốt nghiệp; cụ thể là, Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và kiến thức tổng quan và chuyên ngành, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc, kỹ năng mềm, kinh nghiệm thực

tiền và khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra của sinh viên đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc tại doanh nghiệp.

**Sơ đồ 3: Mô hình nghiên cứu H<sub>2</sub>**



### Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp định lượng, trong đó phương pháp nghiên cứu chính là phương pháp định lượng, còn phương pháp định tính là phụ. Nguyên cứu định tính được thực hiện bằng cách tham khảo ý kiến chuyên gia và các nghiên cứu trước trên cơ sở đó xây dựng thang đo sơ bộ về các chỉ tiêu đo lường sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo và thang đo sự hài lòng của các chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng giáo dục đại học thông qua đánh giá SV đã tốt nghiệp và đang làm việc tại các doanh nghiệp.

Việc đầu tiên khi thực hiện nghiên cứu định lượng là xây dựng thang đo lường. Thang đo lường trong nghiên cứu này dựa trên cơ sở lý thuyết, một số tài liệu nghiên cứu trước và ý kiến thảo luận của nhóm GV nghiên cứu về chất lượng đào tạo, sự hài lòng của SV và sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua việc đánh giá SV tốt nghiệp làm việc tại doanh nghiệp. Một tập biến quan sát (các phát biểu) được xây dựng để đo lường các biến tiềm ẩn (khái niệm nghiên cứu). Việc xây dựng thang đo phù hợp với nội dung cho từng khái niệm nghiên cứu và văn phong của đối tượng nghiên cứu. Các tập biến quan sát cụ thể được đo lường trên thang đo Likert 5 mức độ, bao gồm 1= Hoàn toàn không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Không có ý kiến; 4 = Đồng ý; 5 = Hoàn toàn đồng ý. Thang đo lường được thể hiện thông qua bảng khảo sát gửi đến đối tượng tham gia khảo sát.

Bảng câu hỏi dùng khảo sát sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), trong đó có 01 yếu tố đa hướng là *Chất lượng dịch vụ giáo dục* được thể hiện qua: *Khía cạnh học thuật* (10 biến đo lường), *Khía cạnh phi học thuật* (09 biến

đo lường), *Chương trình đào tạo* (10 biến đo lường), *Tính tiếp cận* (07 biến đo lường) và 01 yếu tố đơn hướng là *Sự hài lòng của sinh viên* (03 biến đo lường).

Bảng câu dùng khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với năng lực làm việc của SV tốt nghiệp. Bảng câu hỏi gồm có 01 yếu tố đa hướng đo lường năng lực SV tốt nghiệp bao gồm: *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* (05 biến đo lường), *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn* (06 biến đo lường), *Thái độ và tác phong làm việc* (07 biến đo lường), *Kỹ năng mềm* (07 biến đo lường), *Kỹ năng thực tiễn và khả năng thích ứng* (05 biến đo lường), *Giá trị gia tăng tạo ra* (06 biến đo lường) và 01 yếu tố đơn hướng đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp (03 biến đo lường).

Dữ liệu thu thập được từ các bảng khảo sát được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 18. Các phép thống kê đơn giản như tần số, phần trăm, trị trung bình, độ lệch chuẩn dùng để mô tả đặc điểm của đáp viên. Các tập biến quan sát hay biến đo lường dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong nghiên cứu này được xây dựng thành thang đo và được đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm đánh giá sự nhất quán nội tại của mỗi khái niệm nghiên cứu.

Từng khái niệm sẽ được đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach alpha, đây là hệ số sử dụng phổ biến để đánh giá độ tin cậy (tính nhất quán nội tại) của thang đo nhằm kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau (Hoàng & Chu, 2005). Hệ số Cronbach alpha có giá trị từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo là tốt, từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được, và 0.6 trở lên thì thang đo có thể sử dụng được trong trường hợp nghiên cứu mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (theo một số nhà nghiên cứu Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995)<sup>3</sup>. Vì vậy, hệ số thang đo để đánh giá thang đo ở đề tài này ở mức 0.8 trở lên.

Trong phân tích nhân tố, mức độ thích hợp của tương quan nội tại giữa các biến quan sát trong khái niệm nghiên cứu được thể hiện bằng hệ số Kaiser-Myer-Olkin (KMO) đo lường sự thích hợp của mẫu và mức ý nghĩa đáng kể của kiểm định Barlett's. Trị số của KMO lớn (giữa 0.5 đến 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố thích hợp. Sự rút trích các nhân tố đại diện bằng các biến quan sát được thực hiện bằng phân tích nhân tố EFA với phép quay Varimax – phương pháp được sử dụng phổ biến nhất. Các thành phần với giá trị Eigen lớn hơn và tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 0.5 được xem là nhân tố đại diện cho các biến.

---

<sup>3</sup> Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS – tập 1 & tập 2, NXB Hồng Đức. TP.Hồ Chí Minh.



Các nhân tố được chạy mô hình hồi quy nhằm xem xét mối quan hệ và ảnh hưởng của chúng. Với sự hỗ trợ của SPSS, việc xử lý mô hình hồi quy sẽ được thực hiện bằng phương pháp đưa vào một lượt (Enter). Phương pháp này được thực hiện bằng cách các biến độc lập sẽ được đều đưa vào mô hình cùng lúc. Biến nào không có ý nghĩa thống kê sẽ được loại bỏ. Khi thực hiện mô hình hồi quy, hiện tượng đa cộng tuyến sẽ được lưu ý. Các biến mà có sự cộng tuyến cao có thể làm cho kết quả sai lệch và không ổn định, không có tính tổng quát hoá. Để kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến trong nghiên cứu này, hệ số phóng đại phương sai – VIF – sẽ được sử dụng

### **Mẫu nghiên cứu**

Tính chất của nghiên cứu này là kiểm định lý thuyết khoa học bằng phương pháp thống kê. Vì thế, nghiên cứu này có sử dụng mô hình EFA dùng để kiểm định giá trị thang đo và phân tích nhân tố. Với lý do đó, kích thước mẫu trong nghiên cứu EFA được xác định dựa vào (1) kích thước tối thiểu và (2) số biến đo lường đưa vào phân tích. Tác giả Hair & ctg (2006) cho rằng để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Tác giả Hoàng Trọng và Nguyễn Chu Mạnh Ngọc (2005) cũng cho rằng tỷ lệ đó là 4 hoặc 5. Do một số hạn chế, nên kích thước mẫu dùng trong nghiên cứu này sẽ sử dụng tỷ lệ 5:1, nghĩa là 5 quan sát trên 1 biến đo lường.

Dựa trên phương pháp chọn kích thước mẫu trên, mẫu nghiên cứu cho mô hình 1 được chọn sẽ là 600 biến quan sát (con số này vượt xa con số ước lượng là 39 biến đo lường x 5 = 195 biến quan sát). Đối với mô hình hình 2, mẫu nghiên cứu có 250 biến quan sát (theo con số ước lượng: là 39 biến đo lường x 5 = 195 biến quan sát). Số lượng biến quan sát được chọn trong nghiên cứu này lớn hơn so với tiêu chuẩn của nghiên cứu định lượng nhằm tăng tính chính xác cho nghiên cứu.

**Mẫu nghiên cứu của mô hình 1** là dự kiến ban đầu khoảng 500 SV hệ Cao đẳng các khoá năm 2007, năm 2008, năm 2009, năm 2010, năm 2011 và SV hệ Đại học khoá năm 2012. Khi tiến hành lấy mẫu, tổng số bảng khảo sát phát ra là 600, bao gồm cả bản in và bản trực tuyến, được gửi đến SV đã tốt nghiệp và đang theo học tại trường.

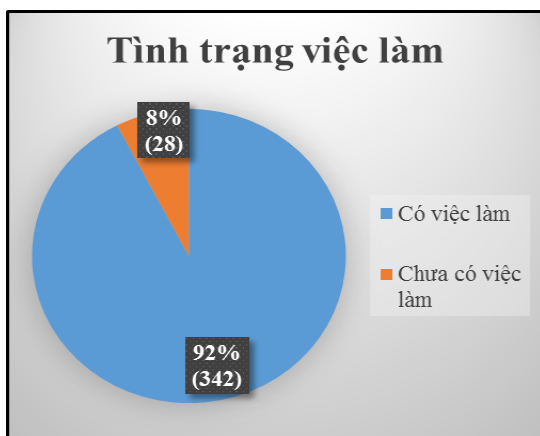
Việc lựa chọn đối tượng khảo sát cho mô hình một là vì những SV này đã có thời gian trải nghiệm dịch vụ đào tạo của trường từ 2 đến 3 năm, thậm chí lâu hơn (đối với những SV tiếp tục theo học bậc đại học tại trường sau khi tốt nghiệp bậc học cao đẳng). Ngoài ra, một lý do khác để giải thích cho việc chọn mẫu này là do sự chuyển đổi sang trường Đại học Nguyễn Tất Thành từ

trường Cao đẳng vào năm 2012. Chính vì thế, phần lớn SV tham gia nghiên cứu này là SV bậc cao đẳng đã tốt nghiệp tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Trong tổng 512 SV tham gia thì số SV nam chiếm 42.19% mẫu và số SV nữ chiếm 57.81% mẫu. Số lượng SV theo học hệ Cao đẳng (CĐ) năm 2007 là 5.08%, số lượng SV theo học hệ CĐ năm 2008 là 18.75%, số lượng SV theo học hệ CĐ 2009 là 5.08% so với kích cỡ của mẫu, sở dĩ tỷ lệ của các nhóm SV này thấp là do việc liên lạc và tiếp cận đến SV khá khó khăn. Số SV theo học hệ CĐ năm 2009, CĐ năm 2010, CĐ năm 2011 và hệ Đại học (ĐH) năm 2012 lần lượt chiếm tỷ trọng 20.31%, 23.04%, 27.73%.

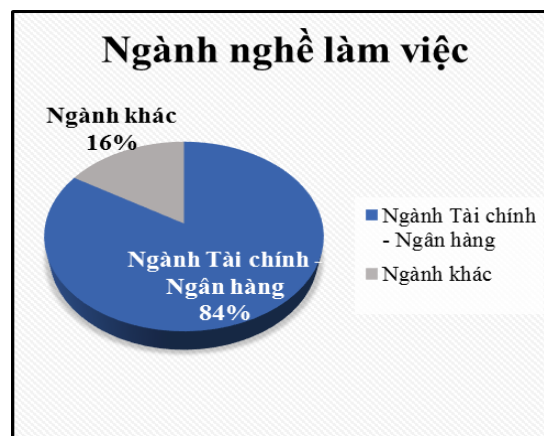
Về tình trạng việc làm, nghiên cứu chỉ tập trung xem xét 370 SV hệ CĐ các khóa 2007, 2008, 2009, 2010 và 2011 do SV hệ ĐH khóa 2012 vẫn đang học tại trường. Theo kết quả thu thập từ khảo sát, biểu đồ 4.2, số lượng SV đã có việc làm là 342 SV, chiếm đến 92% tổng số SV tốt nghiệp ra trường. Số lượng SV chưa có việc làm chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ là 8%. Hơn nữa, trong số 342 SV có khai báo thông tin nơi làm việc thì có 84% SV làm việc ở lĩnh vực tài chính, ngân hàng và kế toán, 16% còn lại là tỷ trọng SV có việc làm ở các ngành nghề khác, biểu đồ 4.3. Kết quả thống kê cũng cho thấy, SV sau khi tốt nghiệp đã có thể tìm được việc làm.

**Biểu đồ 2: Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp**



Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

**Biểu đồ 3: Ngành nghề làm việc của SV tốt nghiệp**



Nguồn: Số liệu thống kê từ khảo sát

**Mẫu nghiên cứu khảo sát mô hình 2** bao gồm các cấp lãnh đạo, đồng nghiệp với các SV đã tốt nghiệp và hiện đang làm việc các DN và ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (dự kiến là 20 DN và 20 ngân hàng). Đây là những ý kiến đánh giá gián tiếp đến chất lượng đào tạo của khoa Tài chính Ngân hàng, đại học Nguyễn Tất Thành thông qua việc đánh giá năng lực làm việc của SV. Nói cách khác, việc đánh giá SV của doanh nghiệp sẽ phản ánh được tính hiệu

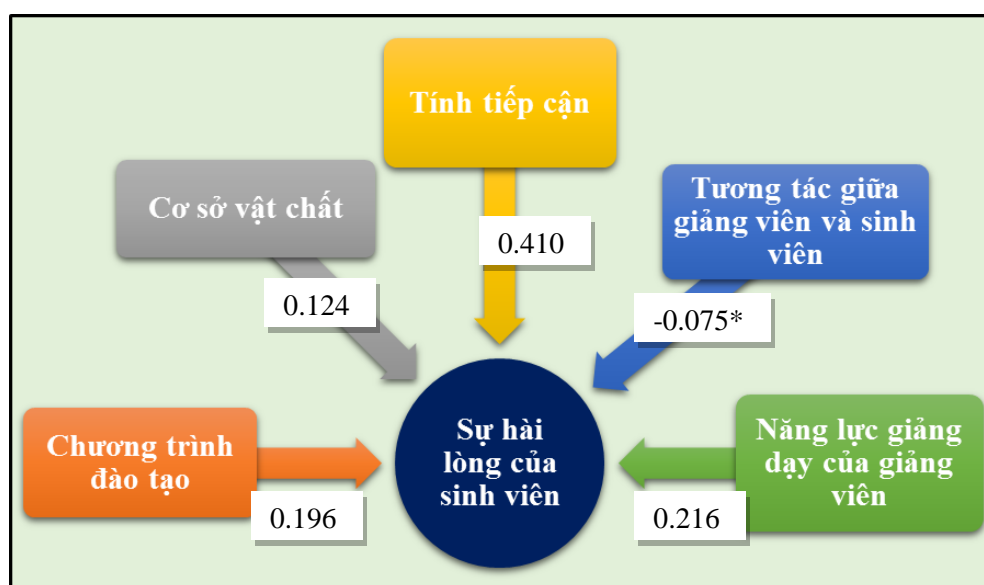
quả trong phương pháp đào tạo của khoa TC – NH. Việc khảo sát được tiến hành tại 20 các Chi nhánh và PGD ngân hàng cùng 19 DN thuộc các lĩnh vực khác nhau trên địa bàn TP.HCM.

## Kết quả nghiên cứu

### Kết quả nghiên cứu của mô hình 1

Kết quả từ mô hình hồi quy cho thấy có 4 yếu tố trong 5 yếu tố (trừ Tương tác giữa GV và SV) có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV, đó là (1) Tính tiếp cận, (2) Năng lực giảng dạy của GV, (3) Chương trình đào tạo và (4) Cơ sở vật chất (Hình 5.1). Nhìn chung, kết quả nghiên cứu này được xem là phù hợp với mục tiêu của nghiên cứu và ủng hộ hoàn toàn với giả thuyết đặt ra.

Sơ đồ 1: Kết quả kiểm định mô hình 1 thông qua hệ số Beta

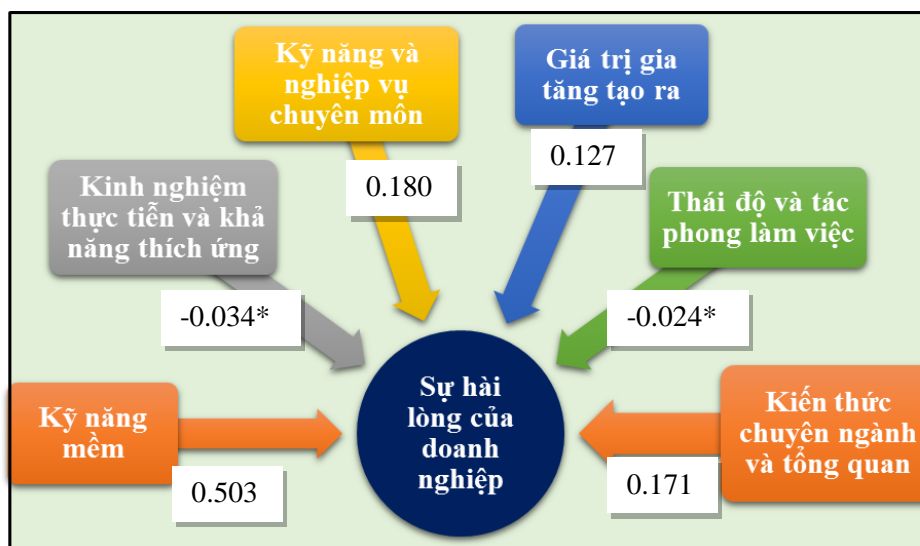


\*: hệ số này không có ý nghĩa thống kê.

*Nguồn: Kết quả mô hình hồi quy của nghiên cứu*

Kết quả từ phân tích nhân tố EFA có phép quay Varimax và từ mô hình hồi quy bội thể hiện chỉ có 4 trong 6 yếu tố có ý nghĩa thống kê, đó là (1) Kỹ năng mềm, (2) Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, (3) Giá trị gia tăng tạo ra, (4) Kiến thức chuyên ngành và tổng quan; hay có 4 yếu tố tác động đến sự hài lòng của DN đối với nhân viên được đào tạo từ Khoa TC – NH, ĐH Nguyễn Tất Thành.

## Sơ đồ 2: Kết quả kiểm định mô hình 2 thông qua hệ số Beta



\*: hệ số này không có ý nghĩa thống kê.

*Nguồn: Kết quả mô hình hồi quy của nghiên cứu*

### **Những đóng góp của nghiên cứu cho công tác nâng cao chất lượng đào tạo**

Các kết quả nghiên cứu có được bằng phương pháp định tính kết hợp với phương pháp định lượng được dùng làm căn cứ nhằm đóng góp các giải pháp quan trọng mang tính thực tiễn cao trong việc nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo của Khoa TC – NH nói riêng và trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung trong giai đoạn sắp tới. Các giải pháp đề xuất dưới đây đều cần sự phối hợp giữa nhà trường (đơn vị quản lý tổng thể) và Khoa TC – NH (đơn vị trực tiếp quản lý SV có theo học ngành TC – NH).

#### **✚ Những đóng góp và giải pháp cho công tác quản lý chất lượng đào tạo từ mô hình nghiên cứu sự hài lòng của SV**

Kết quả thống kê mô tả về *Sự hài lòng chung của SV* đối với chất lượng dịch vụ đào tạo theo giá trị trung bình của thang đo Likert 5 mức độ là 3.43. Còn giá trị trung bình mức độ hài lòng theo thang đo Likert 5 mức độ của các biến đo lường của yếu tố *Sự hài lòng của SV* có giá trị từ 3.32 đến 3.58. Các số liệu này cho thấy, nhìn chung, SV chưa đánh giá cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành). Một số giải pháp được đề xuất sau đây:

#### **✓ Tăng công tác hỗ trợ học tập cho sinh viên**

Công tác hỗ trợ học tập cho sinh viên là các công tác liên quan đến hỗ trợ các nhu cầu học tập cho SV bao gồm đăng ký học phần, theo dõi kết quả học tập, dễ dàng liên lạc với các nhân viên giáo vụ của Khoa và của nhà trường khi có nhu cầu. Theo kết quả khảo sát, giá trị trung

bình của thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Tính tiến cận* này được SV đánh giá là 3.352. Các biến đo lường thuộc yếu tố này có giá trị trung bình dao động từ 3.19 đến 3.64. Điều này cho thấy *Tính tiếp cận* hay công tác hỗ trợ trong quá trình học tập cho SV của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành nói chung và Khoa TC – NH nói riêng không được SV đánh giá cao. Nguyên nhân theo ý kiến của SV là do các thủ tục hỗ trợ học tập cho SV của nhà trường vẫn còn các hạn chế.

*Giải pháp cho vấn đề này là hoàn thiện các công tác hỗ trợ học tập cho SV.* Việc này làm cần thiết không những nhằm tạo sự thuận tiện cho SV mà còn thu hút và duy trì SV theo học tại nhà trường. Vì vậy, nhà trường cần phải nâng cao chất lượng hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo việc truy cập của SV được ổn định và liên tục, chuẩn hóa các thủ tục hành chính liên quan đến học vụ một cách tinh gọn và thuận tiện hơn và phổ biến với SV để nắm rõ các thủ tục. Bên cạnh đó, nhà trường cần phải nâng cao tác phong làm việc chuyên nghiệp, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc về học vụ cho SV và có thái độ làm việc tích cực ở các khoa nhằm phục vụ tốt hơn cho SV.

#### ✓ **Nâng cao năng lực giảng dạy của giảng viên**

Yếu tố *Năng lực giảng dạy của giảng viên* có mức độ tác động xếp thứ 2 hệ số hồi quy riêng là 0.216. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Năng lực giảng dạy của giảng viên* là 3.622 và của các biến đo lường cho yếu tố này nằm trong khoảng từ 3.59 đến 3.64. Điều này cho thấy SV chưa đánh giá cao năng lực giảng dạy của GV của Khoa TC – NH và của trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng, đội ngũ GV của Khoa cần nâng cao trình độ cao hơn đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. Việc này đòi hỏi sự hỗ trợ mạnh mẽ từ phía nhà trường trong việc có chính sách ưu đãi cho các GV học Tiến sĩ, tổ chức các lớp bồi dưỡng chuyên môn, áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực cho GV, nhất là nâng cao trình độ ngoại ngữ, tạo cơ hội cho GV tăng cường công tác nghiên cứu khoa nhằm bổ sung kiến thức chuyên sâu vào các bài giảng. Thông qua việc này GV có thể hướng SV tham gia nghiên cứu khoa học góp phần phát triển khả năng nghiên cứu của người học và tạo hứng thú học tập, về lâu dài có thể giúp Khoa TC - NH đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học tạo điều kiện để xây dựng được thương hiệu của Khoa.

#### ✓ **Tăng cường sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên**

Yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* không có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy 1. Tuy nhiên, hệ số tương quan của yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* là

0.482. Điều này cho thấy yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên* vẫn có tương quan hay ảnh hưởng đến *Sự hài lòng của SV*. Bên cạnh đó, giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố này là 3.875 và của các biến đo lường thuộc yếu tố này có giá trị từ 3.71 đến 4.00. Kết luận có thể rút ra ở đây có nghĩa là SV thực sự có quan tâm đến yếu tố *Tương tác giữa giảng viên và sinh viên*.

Bên cạnh việc nâng cao năng lực giảng dạy, GV của Khoa TC – NH cần phải tạo sự gắn kết hơn nữa với SV trong lớp học thông qua phương pháp giảng dạy tích cực cũng như công tác tư vấn học tập cho SV khi SV cần sự hỗ trợ từ GV. Việc này không những gia tăng sự đóng góp của SV vào bài giảng của GV giúp hiệu quả giảng dạy và học tập tốt hơn mà còn xây dựng môi trường học tập thân thiện hơn.

#### ✓ **Cải tiến chương trình đào tạo theo hướng chuẩn mực quốc tế**

*Chương trình đào tạo* là yếu tố có mức độ tác động đứng thứ 3 theo kết quả hồi quy của mô hình nghiên cứu 1 với hệ số hồi quy riêng là 0.196. Kết quả thống kê mô tả cho thấy giá trị trung bình mức độ hài lòng theo khảo sát SV cho yếu tố *Chương trình đào tạo* là 3.776 và cho các biến đo lường yếu tố này có giá trị từ 3.54 đến 4.02. Các số liệu này cho thấy SV không đánh giá cao yếu tố *Chương trình đào tạo* của Khoa TC – NH.

Chương trình đào tạo hiện tại của Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành) được thiết kế dành cho các hệ đào tạo như hệ Cao đẳng, hệ Đại học liên thông, hệ Đại học với hai chuyên ngành hẹp là chuyên ngành Tài chính doanh nghiệp và chuyên ngành Ngân hàng. Thế nhưng, nội dung của chương trình học của Khoa còn mang nặng tính lý thuyết, chưa mang tính thực tiễn, ứng dụng cao.

Giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo thì điều quan trọng là cần phải xây dựng *Chương trình đào tạo* theo hướng tiên tiến, Khoa TC – NH cần phải thay đổi chương trình đào tạo theo hướng chuẩn mực quốc tế. Trong giai đoạn tới, Khoa cần phải tiến hành tìm kiếm, nghiên cứu các giáo trình nước ngoài đối với các môn cơ sở ngành và chuyên ngành để thiết kế giáo trình giảng dạy riêng cho Khoa.

#### ✓ **Tiếp tục nâng cấp cơ sở vật chất**

Yếu tố này có mức độ ảnh hưởng thấp nhất trong số các bốn yếu tố trong mô hình hồi quy 1 với hệ số hồi quy riêng của yếu tố này là 0.124. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của SV theo thang đo Likert 5 mức độ cho yếu tố *Cơ sở vật chất* là 3.380 và của các biến đo lường của yếu tố này dao động từ 3.00 đến 3.73. Đây cũng là yếu tố không được SV đánh giá có mức độ hài lòng cao. Nguyên nhân là do phần lớn các SV tham gia khảo sát đều thuộc hệ Cao đẳng các khóa

2011 trở về trước. Đây là thời điểm cơ sở vật của trường chưa được hoàn thiện. Thế nhưng, cuối năm 2014, cơ sở mới An Phú Đông (Quận 12) đã được đưa vào hoạt động và đáp ứng tốt về nhu cầu cơ sở vật chất đáp ứng việc học tập tốt cho SV. Dù vậy, để cung cấp dịch vụ tốt hơn nữa về điều kiện học tập, nhà trường nên sớm đưa vào hoạt động thư viện, ký túc xá, khu thể thao ở cơ sở mới, phòng máy tính phục vụ ngân hàng mô phỏng cho Khoa TC – NH và hạn chế tình trạng bố trí lớp học với sĩ số đông làm giảm năng lực học tập của SV và năng lực giảng dạy của GV.

#### **✚ *Những đóng góp và giải pháp cho công tác quản lý chất lượng đào tạo từ mô hình nghiên cứu sự hài lòng của DN***

Về *Sự hài lòng chung của DN* về nhân viên là SV đã tốt nghiệp từ Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành), giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ là 3.456 và của các biến đo lường khái niệm này là từ 3.35 đến 3.62, theo kết quả thống kê mô tả. Điều này cho thấy, nhìn chung, các DN không đánh giá cao SV tốt nghiệp từ Khoa TC – NH.

*Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* được đánh giá theo mức độ hài lòng theo DN bằng thang đo Likert 5 mức độ có giá trị trung bình là 3.656. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của các biến đo lường các yếu tố này có giá trị từ 3.61 đến 3.68.

Theo kết quả thống kê, giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kỹ năng mềm* là 3.379 và của các biến đo lường cho yếu tố này có giá trị từ 3.19 đến 3.29. Bên cạnh đó, số liệu về giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn* là 3.318<sup>7</sup> và của các biến đo lường khái niệm này có giá trị từ 2.99 đến 3.69. Cuối cùng, giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Giá trị gia tăng tạo ra* là 3.562 và của các biến đo lường cho yếu tố này có giá trị từ 3.29 đến 3.96. Các giá trị này cho thấy DN không đánh giá cao giá trị gia tăng tạo ra của nhân viên.

Có thể kết luận rằng, các DN đều không đánh giá cao về *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan, Kỹ năng mềm, Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn*.

Hai biến *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và *Thái độ và tác phong làm việc* đều không có ý nghĩa thống kê trong mô hình hồi quy 2. Dù vậy, hai biến này với biến phụ thuộc *Sự hài lòng* vẫn có sự tương quan, hay nói cách khác hai biến này có ảnh hưởng đến *Sự hài lòng* của DN. Giá trị trung bình mức độ hài lòng của DN theo thang đo Likert 5 mức độ của yếu tố *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng* và *Thái độ và tác phong làm việc* lần lượt là 3.863 và 3.731. Giá trị này đối với các biến đo lường yếu tố *Kinh nghiệm thực tiễn* dao động từ 3.53

đến 3.99 và của yếu tố *Thái độ và tác phong làm việc* từ 3.53 đến 3.99. Tất cả các số liệu này đều cho thấy DN không hài lòng ở mức độ cao về *Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng và Thái độ và tác phong làm việc* của SV Khoa TC – NH (Đại học Nguyễn Tất Thành).

Từ các kết quả đó, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp cho công tác đào tạo của Khoa TC – NH như sau:

✓ **Hoàn thiện kiến thức và các kỹ năng cho SV**

Kết quả thống kê mô tả của mô hình 1 đối với yếu tố *Chương trình đào tạo* và mô hình 2 đối với yếu tố *Kiến thức chuyên ngành và tổng quan* của SV cho thấy SV không đánh giá cao Chương trình đào tạo của Khoa và các DN được khảo sát lại không đánh giá giá Kiến thức chuyên ngành của SV. Chính vì vậy, giải pháp cải tiến chương trình đào tạo của Khoa TC – NH đã nêu là phù hợp với yêu cầu của kết quả trong nghiên cứu này.

✓ **Nâng cao việc giảng dạy ngoại ngữ**

Khoa TC – NH cần phải kết hợp với nhà trường nâng cao công tác giảng dạy ngoại ngữ, cụ thể là tiếng Anh để SV đáp ứng nhu cầu cơ bản về ngoại ngữ của SV tốt nghiệp hướng đến mục tiêu SV có thể sử dụng tiếng Anh chuyên ngành trong môi trường làm việc. Đây không chỉ là yêu cầu cần thiết chỉ riêng ở SV của Khoa TC – NH mà còn ở SV của trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

✓ **Xây dựng các CLB ngoại khóa cấp Khoa và cấp trường**

Ngoài việc nâng cao kiến thức, SV cần phải được rèn luyện các kỹ năng mềm. Mặc dù, Đoàn thanh niên vẫn tổ chức các hoạt động ngoại để tạo điều kiện cho SV giao lưu học hỏi. Tuy nhiên, các hoạt động này vẫn bị giới hạn ở số lần tổ chức và số lượng SV tham gia. Giải pháp đưa ra cho vấn đề này là Khoa cần phải thành lập một Câu lạc bộ (CLB) học thuật riêng. CLB này là nơi sinh hoạt thường kỳ của các SV của Khoa về các chủ đề có liên quan đến học thuật lẫn các kỹ năng sinh hoạt nhóm, các công tác thiện nguyện và CLB được điều hành bởi các SV có kỹ năng mềm tốt và nối kết các SV còn lại.

Bên cạnh đó, nhà trường cần thành lập các CLB kỹ năng cho SV, CLB ngoại ngữ (nhất là Tiếng Anh) để tạo điều kiện cho SV có cơ hội tự hoàn thiện các kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp xã hội. Các CLB này cần có sự điều hành của SV cùng phối hợp với sự chỉ đạo của nhà trường và Đoàn Thanh niên nhưng chủ yếu tập trung vào sự điều hành của SV vì như vậy mới phát huy hết khả năng tiềm ẩn, đồng thời thu hút sự chú ý và tham gia của nhiều SV trong trường. Có như vậy, SV không những nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn bồi dưỡng được các kỹ năng mềm cần thiết đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các nhà tuyển dụng lao động.



Tóm lại, nghiên cứu này đã đáp ứng được mục tiêu đề ra ban đầu là khảo sát ý kiến của SV và DN về công tác đào tạo của Khoa Tài chính – Ngân hàng (ĐH Nguyễn Tất Thành) nhằm có sự đánh giá một cách khách quan và chính xác từ quan điểm của người học (được xem là đối tượng sử dụng dịch vụ đào tạo) và người sử dụng lao động. Từ đó, nhóm tác giả đưa ra giải pháp mang tính thực tế và hiệu quả cho công tác đào tạo của Khoa trong những năm sắp tới.

Về mặt học thuật, nghiên cứu này đã có những đóng góp đáng kể. Nghiên cứu này đánh giá chất lượng đào tạo từ hai khía cạnh khác nhau. Một là từ nhận xét, ý kiến của người học. Hai là đánh giá của DN đối với nhân viên đã tốt nghiệp từ Khoa TC – NH và thông qua đó gián tiếp đánh giá quá trình đào tạo của Khoa. Hướng nghiên cứu này nhằm củng cố thêm tính khách quan, tính xác thực và ý nghĩa của các kết quả nghiên cứu để đưa ra các giải pháp phù hợp. Bên cạnh đó, đây cũng là nghiên cứu đầu tiên có áp dụng mô hình nghiên cứu về lĩnh vực dịch vụ giáo dục đào tạo tại Khoa TC – NH và trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Nghiên cứu còn gợi mở trong việc đánh giá của SV đối với GV thông qua mô hình hồi quy thay vì chỉ lấy ý kiến khảo sát như hiện nay tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành do Phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đạt được, nghiên cứu vẫn còn một số mặt hạn chế. Một là, nghiên cứu chưa xem xét sự khác nhau giữa các nhóm SV theo giới tính, năm học, mức độ ưa thích ngành học và giữa các nhóm DN là các công ty và các ngân hàng do hạn chế về nguồn nhân lực tham gia cũng như thời gian thực hiện. Hai là, nghiên cứu chưa thể hiện đầy đủ các yếu tố như mô hình đã đặt ra. Nguyên nhân được cho là có thể xuất phát từ các chỉ tiêu đo lường các khái niệm và việc khảo sát chọn mẫu chưa phù hợp với trường hợp của Khoa TC – NH. Ba là, mô hình được sử dụng để đo lường chất lượng đào tạo là HEdPERF mặc dù đã được sử dụng cho một số nghiên cứu tại Việt Nam nhưng số lượng không nhiều cho nên các chỉ tiêu đo lường các khái niệm nghiên cứu có thể chưa phù hợp với ngữ cảnh trong nghiên cứu này. Do đó, mô hình này cần được áp dụng rộng rãi tại các trường khác để hoàn thiện được các thang đo từ đó kết quả nghiên cứu đạt được tính chính xác cao hơn.

Lời cuối cùng tôi xin cảm ơn đến trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã tài trợ và hỗ trợ tích cực để hoàn thành nghiên cứu này một cách tốt nhất.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO CỦA BÀI BÁO

- [1] Abdullah, F. (2006), “Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERE”, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 24 No. 1, pp. 31-47.
- [2] Babar Zaheer Butt and Kashif ur Rehman (2010) “A study examining the students satisfaction in higher education”, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2. Available at <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042810009286>.
- [3] Harvey, L., & Green, D. (1993). *Defining quality. Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 18, pp. 9-34.
- [4] Hoàng Thị Phương Thảo & Hoàng Trọng, 2006. “Giá trị và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên”, *Tạp chí Phát Triển Kinh Tế*, tr. 38-43.
- [5] Hoàng Thị Phương Thảo (2010). “Xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ: trường hợp Đại học Kinh tế TP.Hồ Chí Minh”. *Đề tài nghiên cứu cấp trường*. TP.HCM: ĐH Kinh tế TP.HCM.
- [6] Hoàng Trọng & Nguyễn Chu Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. TP.Hồ Chí Minh: NXB Hồng Đức.
- [7] Lưu Tiến Dũng (2013) “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc Gia Hà Nội: Nghiên cứu Giáo dục*, Tập 29, Số 2 (2013), trang 1-9.

## **V. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

### **5.1. Một số điểm đạt được về mặt học thuật**

Nghiên cứu Sự hài lòng của sinh đã củng cố thêm hiểu biết về các yếu tố có tác động đến chất lượng đào tạo đã được các học giả trong và ngoài nước thực hiện. Mô hình cơ sở HEDPERF được áp dụng để đo lường chất lượng đào tạo với sự hài lòng của SV thông qua 4 yếu tố đã được ứng dụng vào bối cảnh nghiên cứu là Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành. Kết quả có được của nghiên cứu này đã cụ thể hóa các yếu tố mà mô hình HEDPERF đưa ra. Các yếu tố có được từ nghiên cứu này được cho là phù hợp với mục tiêu và định hướng nghiên cứu mà nhóm nghiên cứu đặt ra cho đề tài.

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN với việc sử dụng phương pháp định lượng không phải là nghiên cứu mới, nhưng nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với chất lượng đào tạo đại học tại Khoa TC – NH, Đại học Nguyễn Tất Thành là nghiên cứu mới và hiện chưa có đề tài nghiên cứu nào làm về vấn đề này. Do đó nghiên cứu đã góp phần hệ thống và phát triển cơ sở lý luận về sự hài lòng của DN đối với lực lượng lao động được cung cấp. Qua đó làm nền tảng và gợi ý chính sách cũng như những nghiên cứu tiếp theo trong nỗ lực làm cân bằng thị trường lao động nói chung và thị trường lao động khối ngành TC – NH nói riêng ở Việt Nam.

Nghiên cứu này đánh giá chất lượng đào tạo ở hai góc độ khác nhau. Hầu hết, các nghiên cứu trước đây về đề tài chất lượng đào tạo của cơ sở đào tạo thường tập trung phân tích các đánh giá từ một phía đó là sự hài lòng của SV – người tiếp nhận dịch vụ đào tạo. Riêng đối với nghiên cứu này, ngoài việc phân tích đánh giá chất lượng giáo dục thông qua ý kiến SV, nghiên cứu còn kết hợp xem xét dưới các nhận định dưới góc độ của các đơn vị sử dụng lao động về chất lượng đào tạo thông qua đánh giá các khía cạnh liên quan kết quả đạt được của SV khi đã theo học tại cơ sở đào tạo. Sự kết hợp này góp phần vào việc xây dựng các chính sách nâng cao chất lượng đào tạo mang tính thực tiễn hơn.

### **5.2. Một số điểm đạt được về mặt thực tiễn**

Quá trình nghiên cứu về sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH (ĐH Nguyễn Tất Thành) đã cung cấp các thông tin đáng chú ý về công tác đào tạo của Khoa TC – NH. Thông qua hai nghiên cứu về sự hài lòng của SV và sự hài lòng của DN, hoạt động đào tạo của Khoa TC – NH vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế dẫn đến việc đánh giá SV của DN còn chưa cao. Nhờ vào kết quả có được từ nghiên cứu này, nhóm tác giả đã đưa ra được các giải pháp (đã đề cập ở phần trên) mang tính thực tiễn với mục tiêu là hoàn thiện chất lượng đào tạo của Khoa

TC – NH trong giai đoạn sắp tới. Đây không những là vấn đề nâng cao chất lượng giảng dạy mà còn là vấn đề phát triển trong dài hạn không chỉ riêng đối với Khoa TC – NH mà còn đối với ĐH Nguyễn Tất Thành.

Đồng thời, từ nghiên cứu này, Phòng Đảm bảo chất lượng cũng có thể sử dụng phương pháp thu thập và tổng hợp dữ liệu khảo sát từ SV để đánh giá GV, sau đó đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha, tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và xây dựng mô hình hồi quy bội, tìm ra trọng số từng nhân tố để xem xét mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của SV đối với GV. Cách làm như vậy sẽ khoa học, công bằng và chính xác hơn, thay vì hiện nay Phòng sử dụng phương pháp thống kê mô tả, rồi trung bình cộng giữa các nhân tố để tính điểm trung bình. Ngoài ra, các giảng viên (GV) và SV trong và ngoài trường cũng có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo về phương pháp nghiên cứu khoa học.

### **5.3. Một số kiến nghị cho đề tài**

Mặc dù nhóm nghiên cứu đã có nhiều nỗ lực trong việc thực hiện nghiên cứu này, thế nhưng nghiên cứu vẫn có hạn chế mà chưa đạt được hiệu quả tối đa. Dưới đây là một số kiến nghị nhằm phát triển thêm cho đề tài:

#### **✚ Cần có các nghiên cứu chi tiết hơn để đạt được hiệu quả cao hơn trong việc đưa ra các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo**

Nghiên cứu chưa xem xét sự khác nhau giữa các nhóm SV theo giới tính, năm học, mức độ ưa thích ngành học và giữa các nhóm DN là các công ty và các ngân hàng. Do hạn chế về nguồn nhân lực tham gia cũng như thời gian thực hiện, cho nên nghiên cứu này chưa đánh giá được sự hài lòng của SV đối với chất lượng giáo dục bậc đại học giữa các nhóm đối tượng SV tham gia theo giới tính, khóa học, mức độ ưa thích ngành học, tương tự đối với mô hình 2, nghiên cứu cũng chưa xem xét mối quan hệ của sự hài lòng DN đối với nhân viên là các SV đã tốt nghiệp theo 2 loại hình doanh nghiệp là ngân hàng và các doanh nghiệp không phải là ngân hàng. Vì thế, nghiên cứu chưa có các nhận định sâu sắc về sự cải thiện chất lượng đào tạo của Khoa TC – NH trong các gia đoạn đào tạo trước đây nhằm đưa ra các giải pháp cụ thể hơn.

#### **✚ Tăng cường hơn nữa việc chọn mẫu và bổ sung các chỉ tiêu đo lường**

Nghiên cứu chưa thể hiện đầy đủ các yếu tố như mô hình đã đặt ra. Các mô hình được sử dụng trong nghiên cứu này được xây dựng từ sự kế thừa và tham khảo của các nghiên cứu thành công trước kết hợp với các ý kiến thảo luận của nhóm nghiên cứu. Tuy vậy, kết quả định lượng của cả hai mô hình đều không đánh giá được đầy đủ các yếu tố trong mô hình giả thuyết đã đưa

ra. Nguyên nhân được cho là có thể xuất phát từ các chỉ tiêu đo lường các khái niệm và việc khảo sát chọn mẫu chưa phù hợp với trường hợp của Khoa TC – NH.

#### **✚ Xây dựng thang đo lường chung cho mô hình các trường đại học tại Việt Nam**

Nghiên cứu về sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo bằng mô hình HEdPERF gần như chưa được thực hiện nhiều ở các trường ĐH Việt Nam. Chính vì vậy, việc áp dụng của mô hình HEdPERF vào trong nghiên cứu này chắc chắn không khỏi điều chưa phù hợp, nhất là các chỉ tiêu để đo lường các 4 yếu tố của mô hình HEdPERF. Do đó, mô hình này cần được áp dụng rộng rãi tại các trường khác để hoàn thiện được các thang đo từ đó kết quả nghiên cứu đạt được tính chính xác cao hơn.

**Chủ nhiệm đề tài**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## DANH MỤC CÁC BẢNG

		<i>Trang</i>
Bảng 1	Thang đo lường chất lượng đào tạo	30
Bảng 2	Thang đo lường sự hài lòng của sinh viên	32
Bảng 3	Thang đo lường đánh giá sinh viên tốt nghiệp	32
Bảng 4	Thang đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp	34
Bảng 5	Thông tin chung về mẫu nghiên cứu của mô hình 1	38
Bảng 6	Hệ số Cronbach alpha của các khái niệm nghiên cứu của mô hình 1	40
Bảng 7	Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với các biến độc lập mô hình 1	43
Bảng 8	Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc mô hình 1	45
Bảng 9	Mô tả các biến trong mô hình hồi quy mô hình 1	46
Bảng 10	Hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc mô hình 1	47
Bảng 11	Tổng quan về mô hình hồi quy của nghiên cứu mô hình 1	48
Bảng 12	Bảng ANOVA cho kiểm định F mô hình 1	48
Bảng 13	Các hệ số hồi quy của mô hình mô hình 1	49
Bảng 14	Thông tin chung về mẫu nghiên cứu mô hình 2	50
Bảng 15	Hệ số Cronbach alpha của các khái niệm nghiên cứu mô hình 2	51
Bảng 16	Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với các biến độc lập mô hình 2	53
Bảng 17	Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc mô hình 2	56
Bảng 18	Mô tả các biến trong mô hình hồi quy mô hình 2	57
Bảng 19	Hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc mô hình 2	57
Bảng 20	Tổng quan về mô hình hồi quy của nghiên cứu mô hình 2	58
Bảng 21	Bảng ANOVA cho kiểm định F mô hình 2	59
Bảng 22	Các hệ số hồi quy của mô hình mô hình 2	59

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

		<i>Trang</i>
Biểu đồ 1	Mức độ ưa thích ngành học	39
Biểu đồ 2	Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp	40
Biểu đồ 3	Ngành nghề làm việc của SV tốt nghiệp	40

## DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ

		<i>Trang</i>
Sơ đồ 1	Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo	21
Sơ đồ 2	Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo	22
Sơ đồ 3	Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Pakistan	23
Sơ đồ 4	Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn	26
Sơ đồ 5	Thiết kế nghiên cứu	27
Sơ đồ 6	Mô hình nghiên cứu H <sub>1</sub>	28
Sơ đồ 7	Mô hình nghiên cứu H <sub>2</sub>	29
Sơ đồ 8	Kết quả kiểm định mô hình 1 thông qua hệ số Beta	61
Sơ đồ 9	Kết quả kiểm định mô hình 2 thông qua hệ số Beta	62

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Abdullah, F. (2006), “Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERE”, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 24 No. 1, pp. 31-47.
- [2] Babar Zaheer Butt and Kashif ur Rehman (2010) “A study examining the students satisfaction in higher education”, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2.
- a. Available at the following link:  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042810009286>.
- [3] Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992) “Measuring service quality: reexamination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 55-68.
- [4] Gruber, T., Fuß, S., Voss, R. & Glaser-Zikuda, M. (2010) "Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Journal of Southeast Asian Research 10 Measurement Tool", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23 (2), pp. 105-123.
- [5] Halstead, D., Hartman, D. & Schmidt, S.L. (1994) “Multisource effects on the satisfaction formation process”, *Journal of the Academy of marketing Science*, Vol. 22, pp. 114-29.
- [6] Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 18, pp. 9-34.
- [7] Hoàng Thị Phương Thảo & Hoàng Trọng, 2006. “Giá trị và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên”, *Tạp chí Phát Triển Kinh Tế*, tr. 38-43.
- [8] Hoàng Thị Phương Thảo (2010). “Xây dựng hình ảnh trường đại học dựa trên chất lượng dịch vụ: trường hợp Đại học Kinh tế TP.Hồ Chí Minh”. *Đề tài nghiên cứu cấp trường*. TP.HCM: ĐH Kinh tế TP.HCM.
- [9] Hoàng Trọng & Nguyễn Chu Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. TP.Hồ Chí Minh: NXB Hồng Đức.
- [10] Kim, H., Kim, W.G., and An, J.A. (2003) “The effect of consumer-based brand equity on firms’ financial performance”, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 20 No.4, pp. 335-351.
- [11] Kotler, P. & Clarke, R.N. (1987) "Marketing For Health Care Organizations", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.



- [12] Kotler, P. et al. (2005). *Principles of Marketing*. 4th ed. England: PrenticeHall.
- [13] Lưu Quang Quyền, 2013. “Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp”. Đại học Lạc Hồng. Truy cập tại <http://www.lhu.edu.vn/285/17453/Giai-phap-nham-nang-cao-chat-luong-dao-tao-dap-ung-nhu-cau-doanh-nghiep.html>.
- [14] Lưu Tiến Dũng (2013) “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc Gia Hà Nội: Nghiên cứu Giáo dục*, Tập 29, Số 2 (2013), trang 1-9.
- [15] Mano, H. & Oliver, R.L. (1993) “Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction”, *Journal of Consumer Research*, Vol.20, pp. 451-66.
- [16] Oliver, R. L. (1993) "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts", *Advances in Services Marketing and Management*, JAI Press, Greenwich. CT, Vol. 2, pp. 65-85.
- [17] Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L (1994) “Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Further Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 57 No. 4, pp. 18-34.
- [18] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, vol. 64, pp. 12-40.
- [19] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- [20] Parvez Sultan and Ho Yin Wong (2010) “Service quality in higher education – a review and research agenda”, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 2, No.2, pp. 259 – 257.
- [21] Petruzzellis, L., D’Uggento, A. M. & Romanazzi, S. (2006) “Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities”, *Managing Service Quality*, 16 (4). 349-364.
- [22] Phạm Xuân Thanh (2005) “Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: Sự vận dụng vào thực tiễn của Việt Nam”, Website của Trung tâm khảo thí và đảm bảo chất lượng, Đại học Nông Lâm TP.HCM < <http://kdcl.hcmuaf.edu.vn/kdcl-13774-1/vn/dam-bao>

chat-luong-giao-duc-dai-hoc-su-van-dung-vao-thuc-tien-viet-nam-pham-xuan-thanh.html>. Truy cập ngày 20 tháng 06 năm 2014.

- [23] Teas, R.K. (1993), “Expectations, performance evaluation, and consumers’ perceptions of quality”, *Journal of Marketing*, Vol. 57 No. 4, pp. 18-34.
- [24] Trung tâm thông tin tiêu chuẩn đo lường chất lượng Việt Nam, 2007. Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng [PDF]. Lần xuất bản lần thứ 3. <<http://new.ismq.vn/index.php?language=vi&nv=shops&op=TCVN/5e71f39e-d794-4efe-ba90-2be42b719dae-swf-7081&catid=1>>. [Ngày truy cập: ngày 23 tháng 06 năm 2014]
- [25] Yoo, B. and Donthu, N. (2001) “Developing and validating a multidimensional consumer-based brand equity scale”, *Journal of Business Research*, Vol. 52, pp. 1-14.
- [26] Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996) *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill.

# BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT DÀNH CHO SINH VIÊN

## BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG



### BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin chào Anh/Chị, chúng tôi là nhóm nghiên cứu thuộc trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Hiện tại, chúng tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài: **“Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học của khoa Tài chính - Ngân Hàng, trường Đại học Nguyễn Tất Thành”**. Với mục đích nâng cao chất lượng đội ngũ giảng dạy và đội ngũ phục vụ sinh viên để tạo một hành trang kiến thức đầy đủ cho SV của khoa, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của nhà tuyển dụng nói riêng và của xã hội nói chung, rất mong Anh/Chị dành chút ít thời gian giúp chúng tôi hoàn thành bảng câu hỏi này. Những thông tin này sẽ được đảm bảo bí mật và không sử dụng cho mục đích nào khác ngoài mục đích nêu trên. Mọi ý kiến của Anh/Chị đều đóng góp vào sự thành công của đề tài nghiên cứu này.

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các Anh/Chị!*

#### **PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN** (phần câu hỏi ngắn gọn)

- Họ tên: \_\_\_\_\_
- Năm sinh: \_\_\_\_\_
- Giới tính:  Nam  Nữ
- Năm học: \_\_\_\_\_ Lớp : \_\_\_\_\_
- Mức độ ưa thích ngành học của Anh/Chị (Chọn 1 con số thích hợp trên thang đo 7 điểm)  
*Rất không thích* 1 2 3 4 5 6 7 *Rất thích*
- Dự định học lên cao của Anh/Chị trong tương lai là (Có thể chọn nhiều hơn 1):  
 Cấp bậc tiến sĩ  Cấp bậc thạc sĩ  
 Cấp bậc đại học  Các khóa học ngắn hạn về kỹ năng/nghịệp vụ  
 Không có dự định học lên nữa
- Tình trạng việc làm hiện tại của Anh/Chị:  
 Có  Không

Nếu có, ngành nghề Anh/Chị đang làm là: \_\_\_\_\_

Tên công ty Anh/Chị đang làm: \_\_\_\_\_

Địa chỉ công ty: \_\_\_\_\_

Số điện thoại của công ty: \_\_\_\_\_

#### **PHẦN II: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC CỦA KHOA TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG – TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**

Anh/chị vui lòng đánh giá mức độ đồng ý của anh/chị bằng cách **khoanh tròn** vào số điểm đối với mỗi phát biểu sau đây:

**Thang đo mức độ đồng ý:**

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

TT	YẾU TỐ	MỨC ĐỘ ĐỒNG Ý				
		1	2	3	4	5
<b>KHÓA CẠNH HỌC THUẬT</b>						
1	Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách.	1	2	3	4	5
2	Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học.	1	2	3	4	5
3	Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới.	1	2	3	4	5
4	Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên.	1	2	3	4	5
5	Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên.	1	2	3	4	5
6	Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy.	1	2	3	4	5
7	Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học.	1	2	3	4	5
8	Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	1	2	3	4	5
9	Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên.	1	2	3	4	5
10	Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học.	1	2	3	4	5
<b>KHÓA CẠNH PHI HỌC THUẬT</b>						
11	Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	1	2	3	4	5
12	Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên.	1	2	3	4	5
13	Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích.	1	2	3	4	5
14	Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên.	1	2	3	4	5
15	Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ.	1	2	3	4	5
16	Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ.	1	2	3	4	5
17	Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa.	1	2	3	4	5
18	Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường.	1	2	3	4	5
19	Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên.	1	2	3	4	5
<b>CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO</b>						
20	Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý.	1	2	3	4	5
21	Số lượng môn học phong phú.	1	2	3	4	5
22	Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo.	1	2	3	4	5
23	Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học.	1	2	3	4	5
24	Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc.	1	2	3	4	5
25	Qui mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học.	1	2	3	4	5
26	Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học.	1	2	3	4	5
27	Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang.	1	2	3	4	5

28	Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên.	1	2	3	4	5
29	Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên.	1	2	3	4	5
<b>TÌNH TIẾP CẬN</b>						
30	Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp.	1	2	3	4	5
31	Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên.	1	2	3	4	5
32	Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên.	1	2	3	4	5
33	Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn.	1	2	3	4	5
34	Các vấn đề về thủ tục hành chính (chứng nhận là SV, cấp bằng điểm, đóng học phí, đăng ký thi trả nợ, xin miễn giảm học phí, cấp học bổng...), các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng.	1	2	3	4	5
35	Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục.	1	2	3	4	5
36	Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được.	1	2	3	4	5
<b>SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN</b>						
37	Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi.	1	2	3	4	5
38	Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành.	1	2	3	4	5
39	Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi.	1	2	3	4	5

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các Anh/Chị rất nhiều!*

# BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT DÀNH CHO DOANH NGHIỆP

## BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH KHOA TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG



### BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin chào Anh/Chị, chúng tôi là nhóm nghiên cứu thuộc trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Hiện tại, chúng tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài: **“Sự hài lòng của sinh viên và doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học của khoa Tài chính Ngân Hàng – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành”**. Với mục đích hoàn thiện chính sách giáo dục và nâng cao chương trình đào tạo nhằm cung cấp cho thị trường đội ngũ lao động đáp ứng được nhu cầu thị trường; rất mong các Anh/Chị dành ít thời gian giúp chúng tôi hoàn thành bảng câu hỏi này. Những thông tin này sẽ được đảm bảo bí mật và không sử dụng cho mục đích nào khác ngoài mục đích nêu trên.

#### PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN (phần câu hỏi gạn lọc)

1. Họ tên: .....
2. Năm sinh: .....
3. Giới tính:  Nam  Nữ
4. Tên doanh nghiệp Anh/Chị đang công tác là: .....
5. Chức danh nghề nghiệp: .....
6. Địa chỉ công ty: .....

#### PHẦN II: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC CỦA KHOA TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG – TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Anh/ chị vui lòng đánh giá mức độ đồng ý về nhân viên tốt nghiệp từ khoa Tài Chính – Ngân hàng trường đại học Nguyễn Tất Thành hiện đang công tác tại quý doanh nghiệp đối với mỗi phát biểu sau theo thang đo từ 1 đến 5, bằng cách **khoanh tròn** vào số điểm đối với mỗi phát biểu sau đây:

Thang đo mức độ đồng ý:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

TT	YẾU TỐ	MỨC ĐỘ ĐỒNG Ý				
		1	2	3	4	5
<b>KIẾN THỨC CHUYÊN NGÀNH VÀ TỔNG QUAN</b>						
1	Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội.	1	2	3	4	5
2	Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng.	1	2	3	4	5
3	Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu.	1	2	3	4	5
4	Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	1	2	3	4	5
5	Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ	1	2	3	4	5

	chức, điều hành và quản lý.					
<b>KĨ NĂNG VÀ NGHIỆP VỤ CHUYÊN MÔN</b>						
6	Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả.	1	2	3	4	5
7	Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả.	1	2	3	4	5
8	Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ.	1	2	3	4	5
9	Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập.	1	2	3	4	5
10	Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kĩ năng nghiệp vụ.	1	2	3	4	5
11	Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn.	1	2	3	4	5
<b>THÁI ĐỘ VÀ TÁC PHONG LÀM VIỆC</b>						
12	Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật.	1	2	3	4	5
13	Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
14	Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5
15	Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5
16	Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc.	1	2	3	4	5
17	Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến.	1	2	3	4	5
18	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.	1	2	3	4	5
<b>KĨ NĂNG MỀM</b>						
19	Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng.	1	2	3	4	5
20	Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm.	1	2	3	4	5
21	Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo.	1	2	3	4	5
22	Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	1	2	3	4	5
23	Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc.	1	2	3	4	5
24	Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể.	1	2	3	4	5
25	Nhân viên tích cực tham gia các phong trào, hoạt động đoàn hội của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
<b>KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VÀ KHẢ NĂNG THÍCH ỨNG</b>						
26	Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú.	1	2	3	4	5
27	Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
28	Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt.	1	2	3	4	5
29	Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
30	Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của	1	2	3	4	5

	doanh nghiệp.					
	<b>GIÁ TRỊ GIA TĂNG TẠO RA</b>					
31	Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
32	Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra.	1	2	3	4	5
33	Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	1	2	3	4	5
34	Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
35	Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
36	Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
	<b>SỰ HÀI LÒNG CHUNG</b>					
37	Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	1	2	3	4	5
38	Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	1	2	3	4	5
39	Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	1	2	3	4	5

Theo Anh/Chị, nhà trường cần cải tiến những gì để có thể nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành Tài chính – Ngân hàng?

.....

.....

.....

*Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị rất nhiều!*



## BÁO CÁO SỬ DỤNG KINH PHÍ

- **Tổng kinh phí được duyệt: 15,000,000 đ**
- **Kinh phí đã được cấp:**
  - Đợt 1: 6,000,000 đ
  - Đợt 2: 0 đ
- **Sử dụng kinh phí : liệt kê theo bảng dưới**

STT	NỘI DUNG THANH TOÁN	SỐ HÓA ĐƠN	SỐ TIỀN	GHI CHÚ
<b>I</b>	<b>Công lao động, thuê khoán chuyên môn:</b>		<b>16,350,000</b>	
1	Từ tháng 5/2014 - tháng 6 năm 2015	Danh sách đính kèm	16,350,000	
<b>II</b>	<b>Nguyên vật liệu/Thiết bị/Dụng cụ:</b>			
<b>III</b>	<b>Chi phí khác:</b>		<b>2,710,000</b>	
1	Photo tài liệu	Hóa đơn bán lẻ	450,000	
2	In ấn	Hóa đơn bán lẻ	360,000	
3	Chi phí ăn uống nhẹ khi họp nhóm nghiên cứu (4 lần)	Hóa đơn bán lẻ	1,450,000	
3	Chi phí khác (CD...)	Hóa đơn bán lẻ	450,000	
<b>TỔNG CỘNG</b>			<b>19,060,000</b>	
<i>Bằng chữ: Mười chín triệu sáu mươi ngàn đồng chẵn</i>				

## PHỤ LỤC

- Danh mục bài báo, báo cáo khoa học của tác giả liên quan đến đề tài (đính kèm các bài báo, báo cáo).
  - + Báo cáo hội nghị
  - + Báo cáo khoa học
- Quyết định liên quan đến hướng dẫn sinh viên làm luận văn (nếu có).
- Phiếu đăng ký đề tài.
- Thuyết minh đề tài.
- Hợp đồng thực hiện đề tài NCKH (photo bản đã ký với Trường).
- Dữ liệu của nghiên cứu.

## DỮ LIỆU CỦA NGHIÊN CỨU

### ➤ THÔNG KÊ MÔ TẢ MÔ HÌNH 1

**Statistics**

	STT	Giới tính	Niên khóa	Mức độ ưa thích ngành học	Dự định học tiếp	Tình trạng việc làm	Ngành nghề làm việc
N Valid	512	512	512	512	512	512	102
Missing	0	0	0	0	0	0	410
Mean	256.50	1.58	4.21	5.32	2.98	1.80	1.78
Std. Deviation	147.946	.494	1.600	1.285	1.063	.403	.413
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	512	2	6	7	5	2	2

**Giới tính**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nam	216	42.2	42.2	42.2
Valid Nữ	296	57.8	57.8	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**Niên khóa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cao đẳng năm 2007	26	5.1	5.1	5.1
Cao đẳng năm 2008	96	18.8	18.8	23.8
Cao đẳng năm 2009	26	5.1	5.1	28.9
Valid Cao đẳng năm 2010	104	20.3	20.3	49.2
Cao đẳng năm 2011	118	23.0	23.0	72.3
Đại học năm 2012	142	27.7	27.7	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**Mức độ ưa thích ngành học**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rất không thích	4	.8	.8	.8
Không thích mức độ 2	6	1.2	1.2	2.0
Valid Không thích mức độ 1	26	5.1	5.1	7.0
Không có ý kiến	92	18.0	18.0	25.0
Thích mức độ 1	162	31.6	31.6	56.6
Thích mức độ 2	102	19.9	19.9	76.6

Rất thích	120	23.4	23.4	100.0
Total	512	100.0	100.0	

#### Dự định học tiếp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cấp bậc tiến sĩ	30	5.9	5.9	5.9
Cấp bậc thạc sĩ	156	30.5	30.5	36.3
Cấp bậc đại học	168	32.8	32.8	69.1
Valid Các khóa học ngắn hạn	110	21.5	21.5	90.6
Không có dự định học lên	48	9.4	9.4	100.0
Total	512	100.0	100.0	

#### Tình trạng việc làm

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Có việc làm	104	20.3	20.3	20.3
Valid Chưa có việc làm	408	79.7	79.7	100.0
Total	512	100.0	100.0	

#### Ngành nghề làm việc

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ngành Tài chính - Ngân hàng	22	4.3	21.6	21.6
Valid Ngành khác	80	15.6	78.4	100.0
Total	102	19.9	100.0	
Missing System	410	80.1		
Total	512	100.0		

#### Khía cạnh học thuật

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	512	1	5	3.64	.827
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	512	1	5	3.63	.817
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	512	1	5	3.59	.835
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	512	2	5	3.92	.741
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	512	1	5	3.89	.800

HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	512	1	5	4.00	.808
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	512	1	5	3.90	.795
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	512	1	5	3.92	.876
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	512	1	5	3.71	.792
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	512	1	5	3.78	.835
Valid N (listwise)	512				

**HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	1	.2	.2	.2
Không đồng ý	51	10.0	10.0	10.2
Không có ý kiến	141	27.5	27.5	37.7
Đồng ý	257	50.2	50.2	87.9
Hoàn toàn đồng ý	62	12.1	12.1	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	2	.4	.4	.4
Không đồng ý	51	10.0	10.0	10.4
Không có ý kiến	133	26.0	26.0	36.3
Đồng ý	272	53.1	53.1	89.5
Hoàn toàn đồng ý	54	10.5	10.5	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	38	7.4	7.4	8.2
Không có ý kiến	188	36.7	36.7	44.9
Đồng ý	216	42.2	42.2	87.1
Hoàn toàn đồng ý	66	12.9	12.9	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Không đồng ý	18	3.5	3.5	3.5
Không có ý kiến	108	21.1	21.1	24.6
Valid Đồng ý	282	55.1	55.1	79.7
Hoàn toàn đồng ý	104	20.3	20.3	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	2	.4	.4	.4
Không đồng ý	24	4.7	4.7	5.1
Valid Không có ý kiến	112	21.9	21.9	27.0
Đồng ý	266	52.0	52.0	78.9
Hoàn toàn đồng ý	108	21.1	21.1	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	2	.4	.4	.4
Không đồng ý	20	3.9	3.9	4.3
Valid Không có ý kiến	94	18.4	18.4	22.7
Đồng ý	254	49.6	49.6	72.3
Hoàn toàn đồng ý	142	27.7	27.7	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	16	3.1	3.1	3.9
Valid Không có ý kiến	118	23.0	23.0	27.0
Đồng ý	264	51.6	51.6	78.5
Hoàn toàn đồng ý	110	21.5	21.5	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	6	1.2	1.2	1.2
Không đồng ý	24	4.7	4.7	5.9
Không có ý kiến	109	21.3	21.3	27.1
Đồng ý	237	46.3	46.3	73.4
Hoàn toàn đồng ý	136	26.6	26.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	2	.4	.4	.4
Không đồng ý	26	5.1	5.1	5.5
Không có ý kiến	164	32.0	32.0	37.5
Đồng ý	244	47.7	47.7	85.2
Hoàn toàn đồng ý	76	14.8	14.8	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	32	6.3	6.3	7.0
Không có ý kiến	128	25.0	25.0	32.0
Đồng ý	258	50.4	50.4	82.4
Hoàn toàn đồng ý	90	17.6	17.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**Khía cạnh phi học thuật**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	512	1	5	3.31	.904
PHT02-Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên	512	1	5	3.65	.821
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	512	1	5	3.44	.837
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	512	1	5	3.32	.790
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	512	1	5	3.00	1.138

PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	512	1	5	3.05	1.027
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	512	1	5	3.28	.922
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	512	1	5	3.83	.782
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	512	1	5	3.97	.773
Valid N (listwise)	512				

**PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	14	2.7	2.7	2.7
Không đồng ý	80	15.6	15.6	18.4
Không có ý kiến	182	35.5	35.5	53.9
Đồng ý	204	39.8	39.8	93.8
Hoàn toàn đồng ý	32	6.3	6.3	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT02-Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	34	6.6	6.6	7.4
Không có ý kiến	168	32.8	32.8	40.2
Đồng ý	238	46.5	46.5	86.7
Hoàn toàn đồng ý	68	13.3	13.3	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hoàn toàn không đồng ý	10	2.0	2.0	2.0
Không đồng ý	50	9.8	9.8	11.7
Không có ý kiến	194	37.9	37.9	49.6
Đồng ý	222	43.4	43.4	93.0
Hoàn toàn đồng ý	36	7.0	7.0	100.0
Total	512	100.0	100.0	



**PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	14	2.7	2.7	2.7
Không đồng ý	28	5.5	5.5	8.2
Không có ý kiến	286	55.9	55.9	64.1
Đồng ý	150	29.3	29.3	93.4
Hoàn toàn đồng ý	34	6.6	6.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	60	11.7	11.7	11.7
Không đồng ý	110	21.5	21.5	33.2
Không có ý kiến	150	29.3	29.3	62.5
Đồng ý	152	29.7	29.7	92.2
Hoàn toàn đồng ý	40	7.8	7.8	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	34	6.6	6.6	6.6
Không đồng ý	122	23.8	23.8	30.5
Không có ý kiến	176	34.4	34.4	64.8
Đồng ý	146	28.5	28.5	93.4
Hoàn toàn đồng ý	34	6.6	6.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	8	1.6	1.6	1.6
Không đồng ý	98	19.1	19.1	20.7
Không có ý kiến	194	37.9	37.9	58.6
Đồng ý	168	32.8	32.8	91.4

Hoàn toàn đồng ý	44	8.6	8.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	20	3.9	3.9	4.7
Không có ý kiến	124	24.2	24.2	28.9
Đồng ý	276	53.9	53.9	82.8
Hoàn toàn đồng ý	88	17.2	17.2	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
Không đồng ý	8	1.6	1.6	2.3
Không có ý kiến	112	21.9	21.9	24.2
Đồng ý	262	51.2	51.2	75.4
Hoàn toàn đồng ý	126	24.6	24.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**Chương trình đào tạo**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	512	1	5	3.54	.902
DT02-Số lượng môn học phong phú	512	1	5	3.73	.846
DT03-Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo	512	1	5	3.71	.854
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	512	1	5	3.58	.986
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	512	1	5	4.02	.776
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	512	1	5	3.50	.961
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	512	1	5	3.73	.882
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	512	1	5	3.48	.969
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	512	1	5	3.55	.935
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	512	1	5	3.44	1.034
Valid N (listwise)	512				

**DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	10	2.0	2.0	2.0
	Không đồng ý	60	11.7	11.7	13.7
	Không có ý kiến	142	27.7	27.7	41.4
	Đồng ý	246	48.0	48.0	89.5
	Hoàn toàn đồng ý	54	10.5	10.5	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT02-Số lượng môn học phong phú**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
	Không đồng ý	36	7.0	7.0	7.8
	Không có ý kiến	140	27.3	27.3	35.2
	Đồng ý	248	48.4	48.4	83.6
	Hoàn toàn đồng ý	84	16.4	16.4	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT03-Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	8	1.6	1.6	1.6
	Không đồng ý	32	6.3	6.3	7.8
	Không có ý kiến	136	26.6	26.6	34.4
	Đồng ý	258	50.4	50.4	84.8
	Hoàn toàn đồng ý	78	15.2	15.2	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	18	3.5	3.5	3.5
	Không đồng ý	52	10.2	10.2	13.7
	Không có ý kiến	138	27.0	27.0	40.6
	Đồng ý	224	43.8	43.8	84.4
	Hoàn toàn đồng ý	80	15.6	15.6	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	4	.8	.8	.8
	Không đồng ý	10	2.0	2.0	2.7
	Không có ý kiến	96	18.8	18.8	21.5
	Đồng ý	266	52.0	52.0	73.4
	Hoàn toàn đồng ý	136	26.6	26.6	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	16	3.1	3.1	3.1
	Không đồng ý	64	12.5	12.5	15.6
	Không có ý kiến	140	27.3	27.3	43.0
	Đồng ý	232	45.3	45.3	88.3
	Hoàn toàn đồng ý	60	11.7	11.7	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	10	2.0	2.0	2.0
	Không đồng ý	42	8.2	8.2	10.2
	Không có ý kiến	102	19.9	19.9	30.1
	Đồng ý	282	55.1	55.1	85.2
	Hoàn toàn đồng ý	76	14.8	14.8	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	22	4.3	4.3	4.3
	Không đồng ý	50	9.8	9.8	14.1
	Không có ý kiến	162	31.6	31.6	45.7
	Đồng ý	218	42.6	42.6	88.3
	Hoàn toàn đồng ý	60	11.7	11.7	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	16	3.1	3.1	3.1
	Không đồng ý	40	7.8	7.8	10.9
	Không có ý kiến	176	34.4	34.4	45.3
	Đồng ý	208	40.6	40.6	85.9
	Hoàn toàn đồng ý	72	14.1	14.1	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	22	4.3	4.3	4.3
	Không đồng ý	74	14.5	14.5	18.8
	Không có ý kiến	144	28.1	28.1	46.9
	Đồng ý	202	39.5	39.5	86.3
	Hoàn toàn đồng ý	70	13.7	13.7	100.0
	Total	512	100.0	100.0	

**Tính tiếp cận**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	512	1	5	3.22	.978
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	512	1	5	3.19	1.007
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	512	1	5	3.26	1.053
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	512	1	5	3.37	.980
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	512	1	5	3.39	1.007
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	512	1	5	3.46	.866
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	512	1	5	3.64	.846
Valid N (listwise)	512				

**TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	20	3.9	3.9	3.9
Không đồng ý	96	18.8	18.8	22.7
Không có ý kiến	190	37.1	37.1	59.8
Đồng ý	162	31.6	31.6	91.4
Hoàn toàn đồng ý	44	8.6	8.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	22	4.3	4.3	4.3
Không đồng ý	110	21.5	21.5	25.8
Không có ý kiến	174	34.0	34.0	59.8
Đồng ý	162	31.6	31.6	91.4
Hoàn toàn đồng ý	44	8.6	8.6	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	26	5.1	5.1	5.1
Không đồng ý	92	18.0	18.0	23.0
Không có ý kiến	180	35.2	35.2	58.2
Đồng ý	150	29.3	29.3	87.5
Hoàn toàn đồng ý	64	12.5	12.5	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	20	3.9	3.9	3.9
Không đồng ý	68	13.3	13.3	17.2
Không có ý kiến	186	36.3	36.3	53.5
Đồng ý	180	35.2	35.2	88.7
Hoàn toàn đồng ý	58	11.3	11.3	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	18	3.5	3.5	3.5
Không đồng ý	82	16.0	16.0	19.5
Không có ý kiến	156	30.5	30.5	50.0
Đồng ý	194	37.9	37.9	87.9
Hoàn toàn không đồng ý	62	12.1	12.1	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	8	1.6	1.6	1.6
Không đồng ý	58	11.3	11.3	12.9
Không có ý kiến	180	35.2	35.2	48.0
Đồng ý	220	43.0	43.0	91.0
Hoàn toàn đồng ý	46	9.0	9.0	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	10	2.0	2.0	2.0
Không đồng ý	24	4.7	4.7	6.6
Không có ý kiến	176	34.4	34.4	41.0
Đồng ý	232	45.3	45.3	86.3
Hoàn toàn đồng ý	70	13.7	13.7	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**Sự hài lòng của sinh viên**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	512	1	5	3.39	.900
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	512	1	5	3.58	.881

HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	512	1	5	3.32	.910
Valid N (listwise)	512				

**HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	10	2.0	2.0	2.0
Không đồng ý	68	13.3	13.3	15.2
Không có ý kiến	194	37.9	37.9	53.1
Đồng ý	192	37.5	37.5	90.6
Hoàn toàn đồng ý	48	9.4	9.4	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	6	1.2	1.2	1.2
Không đồng ý	48	9.4	9.4	10.5
Không có ý kiến	172	33.6	33.6	44.1
Đồng ý	216	42.2	42.2	86.3
Hoàn toàn đồng ý	70	13.7	13.7	100.0
Total	512	100.0	100.0	

**HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	16	3.1	3.1	3.1
Không đồng ý	62	12.1	12.1	15.2
Không có ý kiến	222	43.4	43.4	58.6
Đồng ý	166	32.4	32.4	91.0
Hoàn toàn đồng ý	46	9.0	9.0	100.0
Total	512	100.0	100.0	



➤ **THỐNG KÊ MÔ TẢ MÔ HÌNH 1 – THỐNG KÊ MÔ TẢ CÁC BIẾN ĐO LƯỜNG CÁC KHÁI NIỆM NGHIÊN CỨU**

**Nhân tố 1 – Cơ sở vật chất**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/ngành nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	512	1	5	3.31	.904
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	512	1	5	3.44	.837
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	512	1	5	3.32	.790
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	512	1	5	3.00	1.138
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	512	1	5	3.05	1.027
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	512	1	5	3.50	.961
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	512	1	5	3.73	.882
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	512	1	5	3.48	.969
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	512	1	5	3.55	.935
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	512	1	5	3.44	1.034
Valid N (listwise)	512				

**Nhân tố 2 – Tính tiếp cận**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	512	1	5	3.28	.922
TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	512	1	5	3.22	.978
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	512	1	5	3.19	1.007
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	512	1	5	3.26	1.053
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	512	1	5	3.37	.980
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	512	1	5	3.39	1.007
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	512	1	5	3.46	.866
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	512	1	5	3.64	.846
Valid N (listwise)	512				

**Nhân tố 3 – Tương tác giữa giảng viên và sinh viên**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	512	2	5	3.92	.741
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	512	1	5	3.89	.800
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	512	1	5	4.00	.808
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	512	1	5	3.90	.795
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	512	1	5	3.92	.876
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	512	1	5	3.71	.792
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	512	1	5	3.78	.835
Valid N (listwise)	512				

**Nhân tố 4 – Chương trình đào tạo**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	512	1	5	3.83	.782
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	512	1	5	3.97	.773
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	512	1	5	3.54	.902
DT02-Số lượng môn học phong phú	512	1	5	3.73	.846
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	512	1	5	3.58	.986
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	512	1	5	4.02	.776
Valid N (listwise)	512				

**Nhân tố 5 – Năng lực giảng dạy của giảng viên**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	512	1	5	3.64	.827
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	512	1	5	3.63	.817
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	512	1	5	3.59	.835

**Nhân tố 5 – Năng lực giảng dạy của giảng viên**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	512	1	5	3.64	.827
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	512	1	5	3.63	.817
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	512	1	5	3.59	.835
Valid N (listwise)	512				

➤ **PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO**

• **PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO – BIẾN ĐỘC LẬP**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/ngành nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	30.49	41.565	.668	.901
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	30.37	42.558	.633	.904
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	30.49	43.107	.621	.904
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	30.80	39.299	.671	.902
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	30.76	39.894	.711	.899
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	30.30	41.410	.633	.904
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	30.08	42.170	.630	.904
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	30.33	40.651	.694	.900
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	30.26	40.348	.753	.896
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	30.37	39.427	.745	.897

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	23.54	31.412	.686	.925
TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	23.59	29.651	.822	.914
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	23.63	29.088	.852	.912
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	23.55	28.890	.827	.914
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	23.45	30.467	.733	.921
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	23.42	30.103	.746	.920
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	23.35	31.112	.776	.918
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	23.17	32.796	.603	.930

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	23.21	14.594	.618	.870
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	23.24	14.332	.606	.871
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	23.12	13.842	.689	.861
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	23.23	13.895	.695	.860
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	23.20	13.516	.677	.863
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	23.41	14.020	.674	.863
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	23.35	13.586	.708	.858

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	18.83	11.242	.626	.838
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	18.68	11.066	.675	.830
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	19.12	10.666	.621	.840
DT02-Số lượng môn học phong phú	18.93	10.500	.715	.822
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	19.08	10.076	.653	.835
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	18.64	11.315	.617	.840

• **PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO – BIẾN PHỤ THUỘC**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	6.90	2.823	.834	.863
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	6.71	2.906	.823	.872
HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	6.97	2.841	.810	.883



➤ **PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA MÔ HÌNH 1**

• **PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA – BIẾN ĐỘC LẬP**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.941
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	14293.083
	Df
	630
	Sig.
	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	15.973	44.371	44.371	15.973	44.371	44.371	5.797	16.103	16.103
2	2.555	7.096	51.467	2.555	7.096	51.467	5.471	15.197	31.300
3	1.693	4.703	56.170	1.693	4.703	56.170	4.328	12.024	43.324
4	1.340	3.724	59.894	1.340	3.724	59.894	4.303	11.952	55.276
5	1.230	3.416	63.309	1.230	3.416	63.309	2.892	8.034	63.309
6	.948	2.634	65.943						
7	.890	2.473	68.416						
8	.826	2.293	70.710						
9	.750	2.084	72.793						
10	.704	1.957	74.750						
11	.688	1.911	76.662						
12	.629	1.746	78.408						
13	.592	1.644	80.052						
14	.556	1.546	81.598						
15	.522	1.449	83.047						
16	.509	1.413	84.460						
17	.491	1.365	85.825						
18	.482	1.340	87.165						
19	.450	1.250	88.414						
20	.414	1.151	89.565						
21	.382	1.062	90.627						
22	.363	1.007	91.634						
23	.355	.986	92.620						

24	.311	.865	93.485					
25	.291	.808	94.294					
26	.284	.790	95.084					
27	.281	.781	95.865					
28	.256	.712	96.577					
29	.236	.656	97.233					
30	.223	.619	97.853					
31	.213	.590	98.443					
32	.192	.532	98.976					
33	.166	.461	99.437					
34	.126	.351	99.787					
35	.054	.151	99.939					
36	.022	.061	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách	.566		.613		
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học	.632		.592		
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới	.688				
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên	.607				
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên	.521				
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	.633				
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học	.662				
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)	.545				
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên	.630				
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học	.635				
PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	.723				
PHT02-Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên	.614				
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	.659				
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	.602				
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	.654				
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	.713				
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	.722				

PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường	.601			
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên	.654			
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý	.670			
DT02-Số lượng môn học phong phú	.721			
DT03-Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo	.711			
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	.717			
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	.605			
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	.670			
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	.641			
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	.672			
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	.731			
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	.730			
TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	.714			
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	.739			
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	.750			
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	.677			
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	.709			
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	.728			
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	.648			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component				
	1	2	3	4	5
HT01-Giảng viên có kiến thức và kinh nghiệm trong môn học đảm trách					.875
HT02-Phương pháp giảng dạy của giảng viên phù hợp với yêu cầu từng môn học					.862
HT03-Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt, dễ hiểu và luôn cập nhật phương pháp giảng dạy mới					.576
HT04-Giảng viên thể hiện thái độ tích cực, nhiệt tình giảng dạy hướng về sinh viên			.547		
HT05-Giảng viên dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên			.739		
HT06-Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy			.634		
HT07-Giảng viên giao tiếp tốt trong lớp học			.565		
HT08-Mọi thắc mắc về môn học đều có thể trao đổi với giảng viên đứng lớp (trao đổi trực tiếp, qua email, điện thoại...)			.717		
HT09-Giảng viên sắp xếp thời gian đủ và thuận tiện cho việc hướng dẫn/tư vấn sinh viên			.657		
HT10-Giảng viên cung cấp phản hồi kịp thời cho sinh viên trong quá trình học			.679		

PHT01-Dịch vụ tư vấn học tập/nghề nghiệp của nhà trường tốt, đáp ứng cho nhu cầu tìm hiểu, chọn lựa và học tập của sinh viên	.529			
PHT02-Nhà trường khuyến khích và hỗ trợ tốt các hoạt động đoàn hội của sinh viên				
PHT03-Dịch vụ y tế và ngân hàng của nhà trường tiện ích	.581			
PHT04-Dịch vụ ký túc xá đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	.644			
PHT05-Dịch vụ nhà vệ sinh đầy đủ và sạch sẽ	.673			
PHT06-Nhà trường lắng nghe các phản hồi của sinh viên để cải thiện dịch vụ	.641			
PHT07-Thủ tục cung cấp dịch vụ của nhà trường đơn giản và chuẩn hóa	.541			
PHT08-Nhà trường tôn trọng quyền tự do và riêng tư cá nhân của sinh viên trong khuôn khổ không vi phạm nội quy nhà trường			.621	
PHT09-Giảng viên/Nhân viên tôn trọng sự riêng tư về thông tin cá nhân của sinh viên			.631	
DT01-Nhà trường cung cấp chương trình học trong khung thời gian hợp lý			.582	
DT02-Số lượng môn học phong phú			.589	
DT03-Nội dung các môn học được đổi mới, cập nhật đáp ứng tốt yêu cầu đào tạo				
DT04-Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học			.514	
DT05-Tổ chức thi cử chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc			.664	
DT06-Quy mô lớp vừa phải đủ để sinh viên tập trung chú ý trong giờ học	.511			
DT07-Các trang thiết bị trong lớp học đầy đủ và tiện ích cho việc học	.536			
DT08-Địa điểm học của nhà trường thuận tiện và khang trang	.627			
DT09-Thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đọc/mượn sách của sinh viên	.690			
DT10-Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của sinh viên	.692			
TC01-Sinh viên dễ dàng liên lạc với giảng viên/nhân viên qua điện thoại/email/gặp trực tiếp	.781			
TC02-Nhân viên hành chính/học vụ có thái độ làm việc tích cực hướng về sinh viên	.797			
TC03-Nhân viên hành chính/học vụ giao tiếp lịch sự và nhã nhặn với sinh viên	.751			
TC04-Các cán bộ quản lý/ nhân viên hành chính/học vụ hứa làm việc gì đều giữ lời hứa đúng hẹn	.695			
TC05-Các vấn đề về thủ tục hành chính, các khiếu nại của sinh viên được quan tâm và giải quyết thỏa đáng	.717			
TC06-Nhân viên hành chính/học vụ có hiểu biết sâu về hệ thống/thủ tục	.719			
TC07-Nhân viên hành chính/giáo vụ lưu giữ hồ sơ học vụ chính xác và truy lục được	.565			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4	5
1	.541	.504	.412	.443	.297
2	-.325	-.566	.673	.260	.230
3	-.381	.316	-.034	-.386	.778

4	.676	-.500	-.033	-.437	.316
5	.009	.274	.612	-.629	-.392

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## • PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA – BIẾN PHỤ THUỘC

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.757
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	1043.552
	df
	3
	Sig.
	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	1.000	.861
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	1.000	.850
HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	1.000	.838

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.549	84.966	84.966	2.549	84.966	84.966
2	.244	8.122	93.088			
3	.207	6.912	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
HLSV01-Học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đáp ứng hơn những gì tôi mong đợi	.928
HLSV02-Tôi hài lòng khi học tại khoa TCNH, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	.922
HLSV03-Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giống như trường Đại học lý tưởng mà tôi hằng mong đợi	.915

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

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

➤ **PHÂN TÍCH HỒI QUY MÔ HÌNH 1**

**Thống kê mô tả các biến độc lập**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	512	1.00	5.00	3.4297	.82698
X1	512	1.10	5.00	3.3805	.70830
X2	512	1.00	5.00	3.3516	.78420
X3	512	1.29	5.00	3.8753	.61683
X4	512	1.17	5.00	3.7760	.64846
X5	512	1.00	5.00	3.6217	.74982
Valid N (listwise)	512				

**Tương quan giữa các biến**

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y	Pearson Correlation	1	.646**	.709**	.482**	.628**	.560**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	512	512	512	512	512	512
X1	Pearson Correlation	.646**	1	.757**	.618**	.728**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	512	512	512	512	512	512
X2	Pearson Correlation	.709**	.757**	1	.529**	.671**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	512	512	512	512	512	512
X3	Pearson Correlation	.482**	.618**	.529**	1	.681**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	512	512	512	512	512	512
X4	Pearson Correlation	.628**	.728**	.671**	.681**	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	512	512	512	512	512	512
X5	Pearson Correlation	.560**	.532**	.526**	.600**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	512	512	512	512	512	512

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

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X2, X3, X4, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.579	.575	.53915

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	202.381	5	40.476	139.242	.000 <sup>a</sup>
Residual	147.088	506	.291		
Total	349.469	511			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

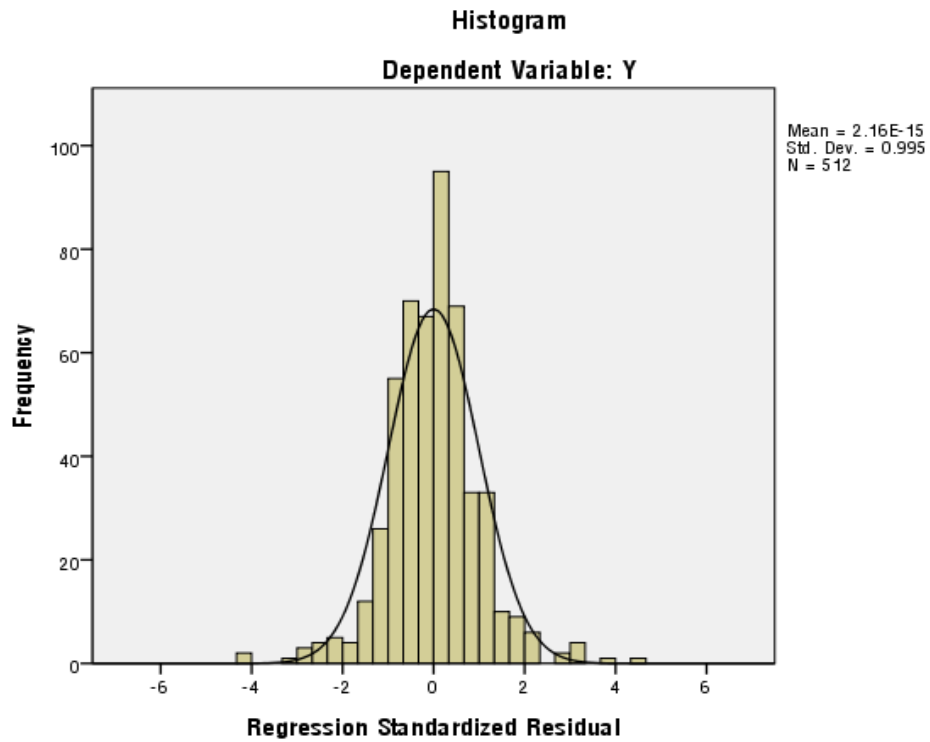
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.072	.161		.444	.657		
X1	.145	.059	.124	2.450	.015	.324	3.091
X2	.432	.049	.410	8.810	.000	.385	2.599
X3	-.100	.058	-.075	-1.732	.084	.446	2.243
X4	.250	.061	.196	4.073	.000	.359	2.785
X5	.239	.042	.216	5.681	.000	.573	1.746

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

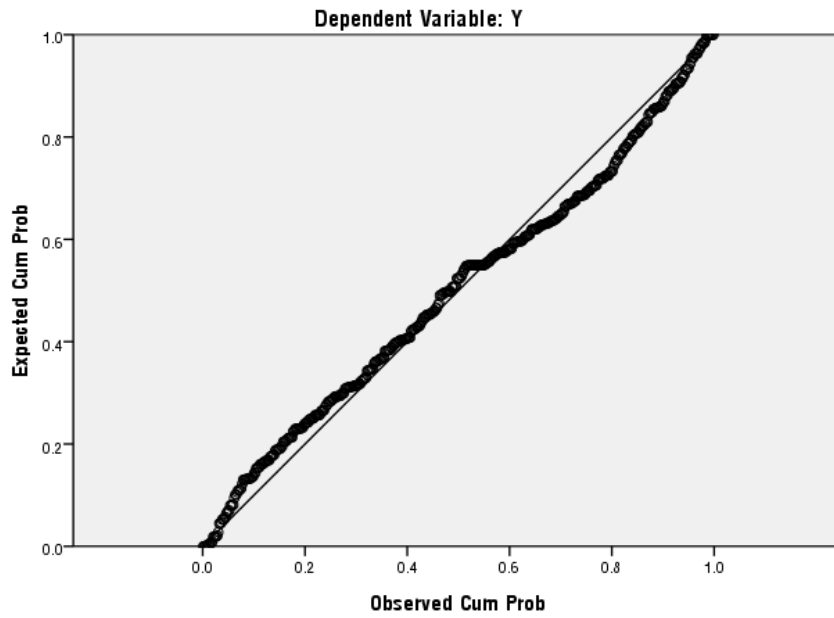
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	5.919	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.031	13.804	.23	.07	.26	.02	.00	.04
	3	.021	16.906	.22	.01	.00	.00	.02	.83
	4	.013	21.411	.39	.16	.48	.14	.10	.03
	5	.009	25.396	.15	.75	.20	.21	.16	.05
	6	.007	28.099	.00	.02	.05	.63	.72	.05

a. Dependent Variable: Y

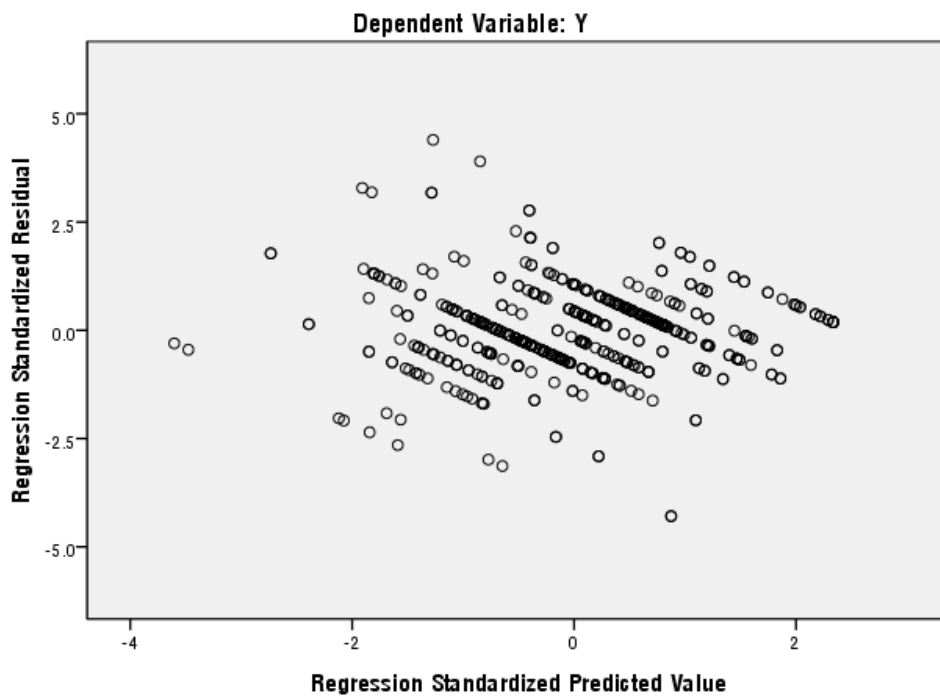




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



## ➤ THỐNG KÊ MÔ TẢ MÔ HÌNH 2

**Kiến thức chuyên ngành và tổng quan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội	214	2	5	3.67	.754
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng	214	1	5	3.68	.758
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu	214	1	5	3.61	.830
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	214	2	5	3.90	.743
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý	214	1	5	3.87	.798
Valid N (listwise)	214				

**KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Không đồng ý	13	6.1	6.1	6.1
Không có ý kiến	68	31.8	31.8	37.9
Đồng ý	109	50.9	50.9	88.8
Hoàn toàn đồng ý	24	11.2	11.2	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	1	.5	.5	.5
Không đồng ý	13	6.1	6.1	6.5
Không có ý kiến	61	28.5	28.5	35.0
Đồng ý	117	54.7	54.7	89.7
Hoàn toàn đồng ý	22	10.3	10.3	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	15	7.0	7.0	7.9
Không có ý kiến	74	34.6	34.6	42.5
Đồng ý	96	44.9	44.9	87.4
Hoàn toàn đồng ý	27	12.6	12.6	100.0

**KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	15	7.0	7.0	7.9
Không có ý kiến	74	34.6	34.6	42.5
Đồng ý	96	44.9	44.9	87.4
Hoàn toàn đồng ý	27	12.6	12.6	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Không đồng ý	8	3.7	3.7	3.7
Không có ý kiến	47	22.0	22.0	25.7
Đồng ý	118	55.1	55.1	80.8
Hoàn toàn đồng ý	41	19.2	19.2	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	1	.5	.5	.5
Không đồng ý	11	5.1	5.1	5.6
Không có ý kiến	44	20.6	20.6	26.2
Đồng ý	116	54.2	54.2	80.4
Hoàn toàn đồng ý	42	19.6	19.6	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	214	1	5	3.32	.900
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	214	1	5	3.69	.817
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	214	1	5	3.44	.830
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	214	1	5	3.29	.795
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kỹ năng nghiệp vụ	214	1	5	2.99	1.107
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	214	1	5	3.02	1.050

**Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	214	1	5	3.32	.900
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	214	1	5	3.69	.817
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	214	1	5	3.44	.830
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	214	1	5	3.29	.795
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kỹ năng nghiệp vụ	214	1	5	2.99	1.107
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	214	1	5	3.02	1.050
Valid N (listwise)	214				

**KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	6	2.8	2.8	2.8
Không đồng ý	33	15.4	15.4	18.2
Không có ý kiến	74	34.6	34.6	52.8
Đồng ý	89	41.6	41.6	94.4
Hoàn toàn đồng ý	12	5.6	5.6	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	13	6.1	6.1	7.0
Không có ý kiến	64	29.9	29.9	36.9
Đồng ý	106	49.5	49.5	86.4
Hoàn toàn đồng ý	29	13.6	13.6	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	5	2.3	2.3	2.3
Không đồng ý	18	8.4	8.4	10.7
Không có ý kiến	83	38.8	38.8	49.5
Đồng ý	94	43.9	43.9	93.5

Hoàn toàn đồng ý	14	6.5	6.5	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	7	3.3	3.3	3.3
Không đồng ý	13	6.1	6.1	9.3
Không có ý kiến	115	53.7	53.7	63.1
Đồng ý	68	31.8	31.8	94.9
Hoàn toàn đồng ý	11	5.1	5.1	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	17	7.9	7.9	7.9
Không đồng ý	50	23.4	23.4	31.3
Không có ý kiến	72	33.6	33.6	65.0
Đồng ý	61	28.5	28.5	93.5
Hoàn toàn đồng ý	14	6.5	6.5	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**Thái độ và tác phong làm việc**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật	214	1	5	3.53	.912
TP02-Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp	214	1	5	3.70	.854
TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp	214	1	5	3.71	.861
TP04-Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp	214	1	5	3.56	1.009
TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc	214	1	5	3.99	.802
TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	214	1	5	3.48	.958
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	214	1	5	3.67	.912
Valid N (listwise)	214				

**TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	5	2.3	2.3	2.3
Không đồng ý	25	11.7	11.7	14.0
Không có ý kiến	57	26.6	26.6	40.7
Đồng ý	105	49.1	49.1	89.7
Hoàn toàn đồng ý	22	10.3	10.3	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP02-Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	16	7.5	7.5	8.4
Không có ý kiến	60	28.0	28.0	36.4
Đồng ý	103	48.1	48.1	84.6
Hoàn toàn đồng ý	33	15.4	15.4	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	4	1.9	1.9	1.9
Không đồng ý	13	6.1	6.1	7.9
Không có ý kiến	56	26.2	26.2	34.1
Đồng ý	109	50.9	50.9	85.0
Hoàn toàn đồng ý	32	15.0	15.0	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	4	1.9	1.9	1.9
Không đồng ý	13	6.1	6.1	7.9
Không có ý kiến	56	26.2	26.2	34.1
Đồng ý	109	50.9	50.9	85.0
Hoàn toàn đồng ý	32	15.0	15.0	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP04-Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	9	4.2	4.2	4.2
Không đồng ý	21	9.8	9.8	14.0
Không có ý kiến	59	27.6	27.6	41.6
Đồng ý	91	42.5	42.5	84.1
Hoàn toàn đồng ý	34	15.9	15.9	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	5	2.3	2.3	3.3
Không có ý kiến	43	20.1	20.1	23.4
Đồng ý	108	50.5	50.5	73.8
Hoàn toàn đồng ý	56	26.2	26.2	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	8	3.7	3.7	3.7
Không đồng ý	24	11.2	11.2	15.0
Không có ý kiến	63	29.4	29.4	44.4
Đồng ý	96	44.9	44.9	89.3
Hoàn toàn đồng ý	23	10.7	10.7	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	5	2.3	2.3	2.3
Không đồng ý	20	9.3	9.3	11.7
Không có ý kiến	45	21.0	21.0	32.7
Đồng ý	114	53.3	53.3	86.0
Hoàn toàn đồng ý	30	14.0	14.0	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**Giá trị gia tăng tạo ra**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp	214	1	5	3.29	.940
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra	214	1	5	3.79	.802
GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	214	1	5	3.96	.789
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp	214	1	5	3.41	.988
GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp	214	1	5	3.54	.957
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp	214	1	5	3.38	1.049
Valid N (listwise)	214				

**GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	4	1.9	1.9	1.9
Không đồng ý	42	19.6	19.6	21.5
Không có ý kiến	74	34.6	34.6	56.1
Đồng ý	76	35.5	35.5	91.6
Hoàn toàn đồng ý	18	8.4	8.4	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	10	4.7	4.7	5.6
Không có ý kiến	53	24.8	24.8	30.4
Đồng ý	114	53.3	53.3	83.6
Hoàn toàn đồng ý	35	16.4	16.4	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	2	.9	.9	.9
Không đồng ý	4	1.9	1.9	2.8



Không có ý kiến	47	22.0	22.0	24.8
Đồng ý	109	50.9	50.9	75.7
Hoàn toàn đồng ý	52	24.3	24.3	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	11	5.1	5.1	5.1
Không đồng ý	23	10.7	10.7	15.9
Không có ý kiến	69	32.2	32.2	48.1
Đồng ý	89	41.6	41.6	89.7
Hoàn toàn không đồng ý	22	10.3	10.3	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	8	3.7	3.7	3.7
Không đồng ý	17	7.9	7.9	11.7
Không có ý kiến	71	33.2	33.2	44.9
Đồng ý	88	41.1	41.1	86.0
Hoàn toàn đồng ý	30	14.0	14.0	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	11	5.1	5.1	5.1
Không đồng ý	32	15.0	15.0	20.1
Không có ý kiến	63	29.4	29.4	49.5
Đồng ý	81	37.9	37.9	87.4
Hoàn toàn đồng ý	27	12.6	12.6	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**Sự hài lòng của doanh nghiệp**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HLDN01-Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	214	1	5	3.41	.913

HLDN02-Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	214	1	5	3.62	.895
HLDN03-Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	214	1	5	3.35	.920
Valid N (listwise)	214				

**HLDN01-Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	5	2.3	2.3	2.3
Không đồng ý	28	13.1	13.1	15.4
Không có ý kiến	76	35.5	35.5	50.9
Đồng ý	85	39.7	39.7	90.7
Hoàn toàn đồng ý	20	9.3	9.3	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**HLDN02-Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	3	1.4	1.4	1.4
Không đồng ý	20	9.3	9.3	10.7
Không có ý kiến	64	29.9	29.9	40.7
Đồng ý	96	44.9	44.9	85.5
Hoàn toàn đồng ý	31	14.5	14.5	100.0
Total	214	100.0	100.0	

**HLDN03-Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hoàn toàn không đồng ý	8	3.7	3.7	3.7
Không đồng ý	24	11.2	11.2	15.0
Không có ý kiến	86	40.2	40.2	55.1
Đồng ý	78	36.4	36.4	91.6
Hoàn toàn đồng ý	18	8.4	8.4	100.0
Total	214	100.0	100.0	

➤ **THỐNG KÊ MÔ TẢ MÔ HÌNH 2 – THỐNG KÊ MÔ TẢ CÁC BIẾN ĐO LƯỜNG CÁC KHÁI NIỆM NGHIÊN CỨU**

**Nhân tố 1 – Kỹ năng mềm**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KNM01-Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng	214	1	5	3.24	.977
KNM02-Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm	214	1	5	3.19	1.022
KNM03-Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo	214	1	5	3.28	1.072
KNM04-Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	214	1	5	3.36	1.011
KNM05-Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc	214	1	5	3.42	.979
KNM06-Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể	214	1	5	3.49	.860
Valid N (listwise)	214				

**Nhân tố 2 – Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	214	2	5	3.90	.743
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý	214	1	5	3.87	.798
TU01-Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú	214	1	5	3.98	.828
TU02-Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp	214	1	5	3.88	.796
TU03-Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt	214	1	5	3.91	.883
TU04-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp	214	1	5	3.71	.798
TU05-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp	214	1	5	3.79	.845
Valid N (listwise)	214				

**Nhân tố 3 – Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	214	1	5	3.32	.900
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	214	1	5	3.69	.817
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	214	1	5	3.44	.830
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	214	1	5	3.29	.795
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kỹ năng nghiệp vụ	214	1	5	2.99	1.107

KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	214	1	5	3.02	1.050
TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	214	1	5	3.48	.958
Valid N (listwise)	214				

**Nhân tố 4 – Giá trị gia tăng tạo ra**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp	214	1	5	3.29	.940
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra	214	1	5	3.79	.802
GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	214	1	5	3.96	.789
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp	214	1	5	3.41	.988
GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp	214	1	5	3.54	.957
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp	214	1	5	3.38	1.049
Valid N (listwise)	214				

**Nhân tố 5 – Thái độ và tác phong làm việc**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật	214	1	5	3.53	.912
TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc	214	1	5	3.99	.802
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	214	1	5	3.67	.912
Valid N (listwise)	214				

**Nhân tố 6 – Kiến thức chuyên ngành và tổng quan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội	214	2	5	3.67	.754
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng	214	1	5	3.68	.758
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu	214	1	5	3.61	.830
Valid N (listwise)	214				

➤ **PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA MÔ HÌNH 2**

• **PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY – BIẾN ĐỘC LẬP**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.850	.851	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội	15.07	6.193	.717	.802	.805
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng	15.06	5.987	.779	.836	.788
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu	15.13	5.820	.735	.573	.799
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	14.84	6.557	.615	.401	.831
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý	14.86	6.822	.478	.274	.867

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.850	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả	16.43	12.284	.704	.548	.811
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lí thông tin hiệu quả	16.06	13.597	.543	.371	.840
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ	16.31	13.116	.620	.416	.827
KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	16.45	13.601	.563	.339	.837
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kĩ năng nghiệp vụ	16.76	11.281	.676	.483	.818
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn	16.72	11.374	.714	.591	.808

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật	22.10	16.543	.637	.846
TP02-Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp	21.94	16.452	.710	.837
TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp	21.93	16.811	.644	.845

TP04-Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp	22.07	15.459	.709	.836
TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc	21.65	17.543	.583	.853
TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	22.16	16.416	.614	.849
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	21.96	16.994	.569	.855

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KNM01-Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng	20.41	22.994	.808	.906
KNM02-Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm	20.46	22.325	.844	.903
KNM03-Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo	20.37	22.057	.826	.905
KNM04-Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	20.29	23.407	.726	.915
KNM05-Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc	20.23	23.520	.742	.913
KNM06-Nhân viên có các kỹ năng hoạt động tập thể	20.16	24.378	.755	.913
KNM07-Nhân viên tích cực tham gia các phong trào, hoạt động đoàn hội của doanh nghiệp	19.98	25.521	.621	.924

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TU01-Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú	15.29	7.332	.648	.831
TU02-Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp	15.39	7.384	.671	.825
TU03-Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt	15.36	6.907	.696	.818
TU04-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp	15.55	7.497	.637	.833
TU05-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp	15.48	7.087	.693	.819

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp	18.08	13.041	.609	.842
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra	17.57	14.142	.542	.852



GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc	17.41	13.933	.594	.845
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp	17.96	12.613	.637	.837
GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp	17.83	12.150	.748	.815
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp	17.99	11.483	.770	.810

• **PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY – BIẾN PHỤ THUỘC**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HLDN01-Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	6.96	2.853	.810	.845
HLDN02Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	6.75	2.957	.789	.863
HLDN03-Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	7.02	2.859	.797	.856

## ➤ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA - MÔ HÌNH 2

### • PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA – BIẾN ĐỘC LẬP

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.915
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5333.584
	df	630
	Sig.	.000

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
KT01-Nhân viên có kiến thức hiểu biết chung về các lĩnh vực luật pháp, lịch sử, kinh tế, văn hóa và xã hội						.844
KT02-Nhân viên có kiến thức cơ bản về chuyên môn tài chính - ngân hàng						.823
KT03-Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đạt yêu cầu						.560
KT04-Kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao		.612				
KT05-Nhân viên có kiến thức cơ bản để giải quyết các mối quan hệ trong tổ chức, điều hành và quản lý		.738				
KN01-Nhân viên nắm bắt và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả			.628			
KN02-Nhân viên có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả			.521			
KN03-Nhân viên có khả năng lên kế hoạch và hoàn thành nhiệm vụ			.609			

KN04-Nhân viên có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập		.546		
KN05-Nhân viên tích cực rèn luyện và nâng cao các kĩ năng nghiệp vụ		.709		
KN06-Nhân viên tích cực tham gia các cuộc thi, phong trào nâng cao trình độ chuyên môn		.676		
TP01-Nhân viên chấp hành tốt các quy định của pháp luật			.510	
TP02-Nhân viên chấp hành tốt các quy định về giờ giấc, tài sản, nội quy, chính sách của doanh nghiệp				
TP03-Nhân viên năng động và tự tin trong môi trường làm việc chuyên nghiệp				
TP04-Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp				
TP05-Nhân viên thể hiện niềm đam mê với công việc			.631	
TP06-Nhân viên có tinh thần ham học hỏi, cầu tiến		.524		
TP07-Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc			.562	
KNM01-Nhân viên có khả năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng	.788			
KNM02-Nhân viên có khả năng làm việc theo nhóm	.811			
KNM03-Nhân viên có khả năng sử dụng tin học ứng dụng thành thạo	.752			
KNM04-Nhân viên có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	.661			
KNM05-Nhân viên có khả năng sáng tạo và linh hoạt trong công việc	.706			
KNM06-Nhân viên có các kĩ năng hoạt động tập thể	.667			

KNM07-Nhân viên tích cực tham gia các phong trào, hoạt động đoàn hội của doanh nghiệp	.520				
TU01-Nhân viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú		.674			
TU02-Kinh nghiệm của nhân viên có giá trị với doanh nghiệp		.592			
TU03-Nhân viên có khả năng nắm bắt công việc tốt		.732			
TU04-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với hoạt động của doanh nghiệp		.685			
TU05-Nhân viên có khả năng hòa nhập nhanh với môi trường văn hóa của doanh nghiệp		.706			
GT01-Mỗi nhân viên đều đem lại lợi nhuận cao trên hoạt động cho doanh nghiệp				.719	
GT02-Giá trị gia tăng do nhân viên tạo ra xứng đáng với mức lương doanh nghiệp chi ra				.675	
GT03-Nhân viên hoàn thành tốt các yêu cầu, nhiệm vụ công việc				.709	
GT04-Nhân viên đóng góp đáng kể vào thành công của doanh nghiệp				.729	
GT05-Nhân viên trở thành tài sản quan trọng của doanh nghiệp				.820	
GT06-Nhân viên là nhân tố quan trọng trong sự phát triển của doanh nghiệp				.845	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.629	37.859	37.859	4.970	13.806	13.806
2	3.320	9.221	47.080	4.648	12.911	26.718
3	2.470	6.862	53.941	4.008	11.133	37.850
4	1.461	4.058	58.000	3.870	10.751	48.601
5	1.214	3.372	61.371	3.144	8.733	57.334
6	1.117	3.103	64.475	2.571	7.140	64.475
7	.941	2.613	67.087			
8	.865	2.404	69.491			
9	.822	2.284	71.775			
10	.770	2.138	73.913			
11	.700	1.945	75.858			
12	.687	1.909	77.767			
13	.655	1.821	79.588			
14	.599	1.665	81.253			
15	.548	1.521	82.774			
16	.516	1.434	84.208			
17	.505	1.404	85.612			
18	.445	1.235	86.847			
19	.435	1.209	88.057			
20	.426	1.184	89.241			
21	.407	1.130	90.371			
22	.404	1.123	91.494			
23	.374	1.039	92.532			
24	.325	.903	93.435			
25	.321	.891	94.326			
26	.297	.826	95.153			
27	.274	.762	95.915			
28	.247	.686	96.600			
29	.235	.654	97.254			
30	.216	.600	97.854			
31	.188	.521	98.375			
32	.175	.485	98.860			
33	.155	.430	99.290			
34	.150	.417	99.706			

35	.079	.219	99.926		
36	.027	.074	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## • PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY – BIẾN PHỤ THUỘC

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.752
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	387.692
	df	3
	Sig.	.000

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
HLDN01-Năng lực làm việc của nhân viên đáp ứng được yêu cầu doanh nghiệp	.918
HLDN02Năng lực làm việc của nhân viên cao hơn yêu cầu của doanh nghiệp	.906
HLDN03-Doanh nghiệp có định hướng gắn bó lâu dài với nhân viên	.911

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.493	83.106	83.106	2.493	83.106	83.106
2	.269	8.983	92.089			
3	.237	7.911	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## ➤ PHÂN TÍCH HỒI QUY MÔ HÌNH 2

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	214	1.00	5.00	3.3785	.80210
X2	214	1.29	5.00	3.8625	.61750
X3	214	1.14	5.00	3.3178	.68848
X4	214	1.33	5.00	3.5615	.70820
X5	214	1.00	5.00	3.7305	.68257
X6	214	1.33	5.00	3.6558	.70499
Y	214	1.00	5.00	3.4564	.82912
Valid N (listwise)	214				

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
X1	Pearson Correlation	1	.513**	.748**	.211**	.662**	.542**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
X2	Pearson Correlation	.513**	1	.562**	.257**	.600**	.608**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
X3	Pearson Correlation	.748**	.562**	1	.262**	.656**	.519**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
X4	Pearson Correlation	.211**	.257**	.262**	1	.367**	.146*	.290**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.033	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
X5	Pearson Correlation	.662**	.600**	.656**	.367**	1	.501**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
X6	Pearson Correlation	.542**	.608**	.519**	.146*	.501**	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.033	.000		.000
	N	214	214	214	214	214	214	214
Y	Pearson Correlation	.728**	.455**	.648**	.290**	.544**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	214	214	214	214	214	214	214

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.573	.54207

a. Predictors: (Constant), X6, X4, X3, X2, X5, X1

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.601	6	14.267	48.553	.000 <sup>a</sup>
	Residual	60.825	207	.294		
	Total	146.426	213			

a. Predictors: (Constant), X6, X4, X3, X2, X5, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-.040		
	X1	.520	.076	.503	6.832	.000
	X2	-.034	.085	-.026	-.403	.688
	X3	.217	.088	.180	2.458	.015
	X4	.148	.057	.127	2.613	.010
	X5	-.029	.084	-.024	-.349	.728
	X6	.201	.071	.171	2.839	.005

a. Dependent Variable: Y



