

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

**BÁO CÁO TỔNG HỢP**  
**ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP CƠ SỞ**  
**HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KINH TẾ**  
**TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO**  
**TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN**  
**VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**  
**MÃ SỐ: 13.01.24.F.15**

**Tổ chức chủ trì:** Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

**Chủ nhiệm đề tài:** Nguyễn Thị Thanh Mai

**Hà Nội - 2024**

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

**BÁO CÁO TỔNG HỢP**  
**ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP CƠ SỞ**  
**HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KINH TẾ**  
**TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO**  
**TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN**  
**VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**

**MÃ SỐ: 13.01.24.F.15**

Chủ nhiệm đề tài

**Nguyễn Thị Thanh Mai**

Trường Đại học  
Tài nguyên và Môi trường Hà Nội  
**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



  
**Lê Thị Trinh**

Hà Nội - 2024

# THÔNG TIN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

## 1. Thông tin chung:

- Tên đề tài: Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
- Mã số: 13.01.24.F.15
- Chủ nhiệm đề tài: Nguyễn Thị Thanh Mai
- Tổ chức chủ trì: Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
- Thời gian thực hiện: **Từ 01/2024 đến 11/2024**

## 2. Mục tiêu:

*Mục tiêu chung:*

Nghiên cứu thực trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của nhà trường.

*Mục tiêu cụ thể:*

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo.
- Phân tích thực trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.
- Đề xuất một số giải pháp với Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

## 3. Tính mới và sáng tạo:

Về lý luận: (1) Xác định được các yếu tố: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất, quản lý và nhân viên phục vụ, hoạt động ngoại khóa ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội; (2) Kiểm định được mối liên hệ và xác định mức độ ảnh hưởng cụ thể của từng yếu tố tới sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Về thực tiễn: từ các kết quả chính của đề tài, tác giả đánh giá được tổng thể hiện trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường với chất lượng

đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Từ đó đưa ra các hàm ý quản trị tới Lãnh đạo trường, Lãnh đạo khoa để tăng cường sự hài lòng của sinh viên và nâng cao chất lượng đào tạo tại trường.

Bên cạnh đó đề tài cũng mở ra một số hướng nghiên cứu mới tiếp theo về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường Đại học.

#### **4. Kết quả nghiên cứu:**

**Nội dung 1:** Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo.

**Nội dung 2:** Phân tích thực trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

**Nội dung 3:** Đề xuất một số giải pháp với Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

#### **5. Sản phẩm:**

- Báo cáo tổng hợp
- Báo cáo tóm tắt
- Bài đăng tạp chí: *Research on the satisfaction level of students of the Faculty of Economics on the quality of training: Evidence from Hanoi University of Natural Resources and Environment*, International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies, Đăng ngày 09/09/2024, ISSN 2583-049X.

#### **6. Phương thức chuyển giao, địa chỉ ứng dụng, tác động và lợi ích mang lại của kết quả nghiên cứu:**

Kết quả nghiên cứu của đề tài được chuyển giao cho bộ môn Quản trị kinh doanh thuộc khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường để phục vụ cho việc giảng dạy.

Kết quả nghiên cứu của đề tài được chuyển giao toàn bộ về trung tâm công nghệ thông tin và thư viện để lưu trữ và làm tài liệu tham khảo.

## **INFORMATION ON RESEARCH RESULTS**

### **1. General information:**

Project title: Research on the satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics on the quality of training at Hanoi University of Natural Resources and Environment.

Code number: 13.01.24.F.15

Coordinator: Nguyen Thi Thanh Mai

Implementing institution: Hanoi University of Natural Resources and Environment

Duration: from 01/2024 to 11/2024

### **2. Objective(s):**

General objectives:

To study the current satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics on the quality of training at Hanoi University of Natural Resources and Environment, on that basis, to propose a number of solutions to improve the satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics with the quality of training of the university.

Specific objectives:

- Systematize the theoretical and practical basis for student satisfaction with training quality.

- Analyze the current satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics on the quality of training at Hanoi University of Natural Resources and Environment.

- Propose some solutions to Hanoi University of Natural Resources and Environment to improve the satisfaction of students of the Faculty of Economics, Natural Resources and Environment with the quality of training services at the university.

### **3. Creativeness and innovativeness:**

Theoretically: (1) Identify the following factors: training program, lecturers, training organization, facilities, management and staff, extracurricular activities affecting the satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics with the training quality of Hanoi University of Natural Resources and Environment; (2) Examine the relationship and determine the specific

impact of each factor on the satisfaction of students of the Faculty of Economics, Natural Resources and Environment on the quality of training of Hanoi University of Natural Resources and Environment.

In practice: from the main results of the project, the author can assess the overall satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics with the training quality of Hanoi University of Natural Resources and Environment. From there, the management implications are given to the University Leaders and Faculty Leaders to enhance student satisfaction and improve the quality of training at the University.

In addition, it also opens up a number of new research directions on student satisfaction with the quality of training in universities.

#### **4. Research results:**

Content 1: Systematizing the theoretical and practical basis for student satisfaction with training quality.

Content 2: Analysis of the current situation of satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics on the quality of training at Hanoi University of Natural Resources and Environment.

Content 3: Propose some solutions to Hanoi University of Natural Resources and Environment to improve the satisfaction of students of the Faculty of Natural Resources and Environment Economics with the quality of training services at the university

#### **5. Products:**

- Aggregate reports
- Summary reports
- Magazine Posts: *Research on the satisfaction level of students of the Faculty of Economics on the quality of training: Evidence from Hanoi University of Natural Resources and Environment*, International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies, Accepted 09/09/2024, ISSN 2583-049X.

#### **6. Transfer alternatives, application institutions, impacts and benefits of research results:**

- Transfer of research results to the Department of Business Administration and Marketing for teaching purposes.

- Transfer all research results to the library and information technology center for archiving and reference.

## MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	ii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ .....	iv
MỞ ĐẦU .....	1
1. Lý do lựa chọn đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
2.1. Mục tiêu chung .....	2
2.2. Mục tiêu cụ thể .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu .....	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu .....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn .....	3
5. Kết cấu của đề tài.....	3
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học .....	4
1.1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng và chất lượng đào tạo .....	4
1.1.2. Cở lý luận về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ .....	6
1.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của khách hàng.....	7
1.2. Các mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng .....	7
1.2.1. Mô hình Servqual của Parasuraman và cộng sự (1985) .....	7
1.2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ của Cronin và Taylor (1992).....	11
1.2.3 Mô hình thang đo HEdPERF (Higher Education Performance) .....	13
1.2.4. Mô hình thang đo PHed (Performance-based Higher Education).....	15
1.2.5. Một số mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường Đại học tại Việt Nam.....	16
1.3. Tổng quan nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học .....	19
CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	26
2.1. Quy trình nghiên cứu.....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	26
2.2.1. Phương pháp tiếp cận .....	26



2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	27
2.2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu .....	30
2.2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu .....	30
<b>CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI .....</b>	<b>33</b>
3.1. Giới thiệu chung về trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội .....	33
3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội .....	33
3.1.2 Quy mô và hoạt động đào tạo của nhà trường .....	34
3.1.3 Mô hình cơ cấu tổ chức của trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội. ....	34
3.1.4 Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên của nhà trường .....	40
3.1.5 Cơ sở vật chất của nhà trường .....	42
3.2. Mô hình phân tích .....	44
3.3. Thống kê mô tả .....	51
3.3.1. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố chương trình đào tạo .....	51
3.3.2. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố đội ngũ giảng viên .....	52
3.3.3. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố tổ chức đào tạo .....	52
3.3.4. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố cơ sở vật chất .....	53
3.3.5. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ .....	53
3.3.6. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố hoạt động ngoại khóa .....	54
3.3.7. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố sự hài lòng .....	55
3.4 Kết quả phân tích và bàn luận .....	55
3.4.1. Kiểm định hệ số tin cậy của thang đo (kiểm định hệ số Cronbach alpha) .....	55
<b>CHƯƠNG 4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ .....</b>	<b>73</b>
4.1. KẾT LUẬN .....	73
4.2. Những hàm ý cho nhà quản trị trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội .....	73
4.2.1. Đối với chương trình đào tạo .....	74
4.2.2. Đối với đội ngũ giảng viên .....	74
4.2.3. Đối với công tác tổ chức đào tạo .....	75
4.2.4. Đối với cơ sở vật chất .....	75
4.2.5. Đối với quản lý và nhân viên phục vụ .....	76
4.2.6. Đối với hoạt động ngoại khóa .....	76
4.3. Các hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo .....	77

KẾT LUẬN .....	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	81

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>GIẢI NGHĨA</b>
1	CTĐT	Chương trình đào tạo
2	CSVC	Cơ sở vật chất
3	ĐH TN&MT HN	Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
4	GV	Giảng viên
5	HUNRE	Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
6	HDNK	Hoạt động ngoại khóa
7	HL	Hài lòng
8	QLNV	Quản lý và nhân viên phục vụ
9	SVTN	Sinh viên tốt nghiệp
10	TCĐT	Tổ chức đào tạo

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Thống kê các công trình nghiên cứu .....	20
Bảng 3.1. Cơ cấu cán bộ viên chức Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội theo giới tính và theo độ tuổi.....	40
Bảng 3.2. Thang đo yếu tố chương trình đào tạo .....	46
Bảng 3.3. Thang đo yếu tố đội ngũ giảng viên.....	47
Bảng 3.4. Thang đo yếu tố tổ chức đào tạo .....	47
Bảng 3.5. Thang đo yếu tố cơ sở vật chất .....	48
Bảng 3.6. Thang đo yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ .....	49
Bảng 3.7. Thang đo yếu tố hoạt động ngoại khóa.....	50
Bảng 3.8. Kết quả thống kê mô tả yếu tố chương trình đào tạo.....	51
Bảng 3.9. Kết quả thống kê mô tả yếu tố đội ngũ giảng viên .....	52
Bảng 3.10. Kết quả thống kê mô tả yếu tố tổ chức đào tạo.....	52
Bảng 3.11. Kết quả thống kê mô tả yếu tố cơ sở vật chất .....	53
Bảng 3.12. Kết quả thống kê mô tả yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ .....	54
Bảng 3.13. Kết quả thống kê mô tả yếu tố hoạt động ngoại khóa.....	54
Bảng 3.14. Kết quả thống kê mô tả yếu tố sự hài lòng .....	55
Bảng 3.15. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo chương trình đào tạo .....	55
Bảng 3.16. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo đội ngũ giảng viên.....	56
Bảng 3.17. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo tổ chức đào tạo .....	57
Bảng 3.18. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo cơ sở vật chất .....	58
Bảng 3.19. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo quản lý và nhân viên phục vụ .....	59
Bảng 3.19. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo quản lý và nhân viên phục vụ .....	59
Bảng 3.20. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo sự hài lòng.....	60
Bảng 3.21. Tổng phương sai được giải thích .....	62
Bảng 3.22. Kết quả phân tích nhân tố EFA.....	63
Bảng 3.23. Hệ số tương quan giữa các biến .....	64
Bảng 3.24. Tổng kết mô hình .....	66
Bảng 3.25. Mức độ phù hợp của mô hình: Phân tích phương sai ANOVA <sup>a</sup> .....	66
Bảng 3.26. Thống kê phân tích các hệ số hồi quy.....	67
Bảng 3.27. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.....	68
Bảng 3.28. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về giới tính .....	70
Bảng 3.29. Kết quả kiểm định Welch sự khác biệt về giới tính.....	70

Bảng 3.30. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo giới tính .....	70
Bảng 3.31. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về ngành học .....	71
Bảng 3.32. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo ngành học .....	71
Bảng 3.33. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về năm học .....	71
Bảng 3.34. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo ngành học .....	72

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ**

Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL .....	11
Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF.....	12
Hình 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ HEdPERF .....	14
Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu của Phạm Thế Châu (2018) .....	19
Hình 2.1. Quy trình nghiên cứu.....	26
Hình 3.1. Sơ đồ tổ chức của Trường ĐH TN&MT HN .....	35
Sơ đồ 3.1. Đề xuất mô hình nghiên cứu .....	45
Hình 3.2 Kết quả kiểm định mô hình kết quả nghiên cứu.....	69

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do lựa chọn đề tài

Giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng trong việc định hình lực lượng lao động tương lai và đóng góp vào sự phát triển kinh tế của quốc gia. Tại Việt Nam, sự mở rộng nhanh chóng của lĩnh vực giáo dục đại học đã dẫn đến sự quan tâm, chú ý ngày càng tăng đối với chất lượng giáo dục và sự hài lòng của sinh viên (Nguyen, 2016). Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội (HUNRE) là cơ sở giáo dục đại học công lập trực thuộc bộ Tài nguyên và Môi trường, chịu sự quản lý Nhà nước về giáo dục và đào tạo của Bộ Giáo dục và đào tạo, được thành lập theo Quyết định số 1583/2010/QĐ-TTg ngày 23 tháng 8 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Trường là cơ sở đào tạo đa ngành với nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho quản lý nhà nước về lĩnh vực tài nguyên môi trường và nhu cầu xã hội ở trình độ thạc sỹ, đại học; từ trung ương, địa phương, các doanh nghiệp đến cộng đồng.

Khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường (nay là khoa Kinh tế) tại HUNRE tập trung đào tạo, nghiên cứu khoa học, hợp tác quốc tế và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực kinh tế, kế toán, quản trị kinh doanh, du lịch gắn với bảo vệ tài nguyên và môi trường, đáp ứng yêu cầu của ngành Tài nguyên và Môi trường cũng như nhu cầu phát triển bền vững của xã hội. Khi nền kinh tế Việt Nam tiếp tục tăng trưởng và đối mặt với những thách thức về môi trường, nhu cầu về sinh viên tốt nghiệp có chuyên môn trong các lĩnh vực này đã tăng lên đáng kể (Ngân hàng Thế giới, 2022). Tuy nhiên, với nhu cầu ngày càng tăng này, cần phải đảm bảo rằng nền giáo dục được cung cấp đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên và chuẩn bị đầy đủ cho họ kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm cho sự nghiệp tương lai.

Sự hài lòng của sinh viên được công nhận là một yếu tố quan trọng trong thành công của các cơ sở giáo dục đại học. Sinh viên hài lòng có nhiều khả năng kiên trì học tập, đạt được kết quả học tập tốt hơn và trở thành cựu sinh viên trung thành ủng hộ trường cũ của mình (Elliott & Healy, 2001) [34]. Ngoài ra, trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng cạnh tranh, sự hài lòng của sinh viên có thể ảnh hưởng đáng kể đến danh tiếng của một cơ sở giáo dục và khả năng thu hút sinh viên trong tương lai (Alves & Raposo, 2010) [25]. Hơn nữa, sự hài lòng của sinh viên là một chỉ số quan trọng về chất lượng giáo dục và dịch vụ do một tổ chức cung cấp (Bryant, 2006) [30]. Việc hiểu được

mức độ hài lòng của sinh viên có thể giúp các trường đại học xác định các lĩnh vực cần cải thiện và nâng cao trải nghiệm giáo dục tổng thể.

Trong những năm gần đây, việc đánh giá và cải thiện chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam ngày càng được chú trọng. Chính phủ và các cơ quan chức năng đã triển khai nhiều cơ chế đảm bảo chất lượng và quy trình công nhận khác nhau để nâng cao tiêu chuẩn chung của giáo dục đại học (Nguyen et al., 2017) [37]. Trường Đại học tài nguyên và môi trường Hà Nội luôn đặt chất lượng đào tạo lên hàng đầu. Công tác Đảm bảo chất lượng luôn được Trường ĐH TN&MT HN xác định là nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường đang ngày được hoàn thiện. Trong những năm qua, nhà trường đã tiến hành kiểm định các chương trình đào tạo, làm minh chứng về chất lượng chương trình đào tạo của mình, 09 CTĐT đã được đánh giá ngoài thành công, Nhà trường đã được Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học quốc gia Hà Nội trao giấy chứng nhận chất lượng chu kỳ 2 vào tháng 6/2023. Song, để duy trì chất lượng, việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên cần phải coi trọng, vì nó là một trong những căn cứ quan trọng để nhà trường có những điều chỉnh kịp thời để duy trì và đảm bảo chất lượng.

Với mục đích xác định sự hài lòng của sinh viên nhằm góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội cho nên tôi đã chọn đề tài *“Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội”*.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

### **2.1. Mục tiêu chung**

Nghiên cứu thực trạng sự hài lòng của của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của nhà trường.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo.

- Phân tích thực trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.



- Đề xuất một số giải pháp với Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

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

#### ***3.1. Đối tượng nghiên cứu***

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

#### ***3.2. Phạm vi nghiên cứu***

- Về không gian: Phạm vi nghiên cứu của đề tài giới hạn tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội - số 41A đường Phú Diễn, Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội.

- Phạm vi thời gian: Thực trạng giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2024 và đề xuất giải pháp giai đoạn từ năm 2025 đến năm 2030.

### **4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn**

#### ***Ý nghĩa khoa học***

Đề tài góp phần làm sáng tỏ các vấn đề lý luận về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường Đại học. Đánh giá được thực trạng hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

#### ***Ý nghĩa thực tiễn***

Đề tài được ứng dụng để đưa ra một số giải pháp tăng cường sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

### **5. Kết cấu của đề tài**

Chương 1: Tổng quan về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường Đại học.

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Chương 4: Kết luận và hàm ý quản trị

# CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

## 1.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học

### 1.1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng và chất lượng đào tạo

#### 1.1.1.1. Khái niệm về chất lượng

Theo Juran (1988) “Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu” [40], còn Feigenbaum (1991) “Chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ được đo lường trên những yêu cầu của khách hàng, những yêu cầu này có thể được nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản là sự cảm nhận hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh” [28].

Theo Russell (1999) “Chất lượng thể hiện sự vượt trội của hàng hóa và dịch vụ, đặc biệt đạt đến mức độ mà người ta có thể thỏa mãn mọi nhu cầu và làm hài lòng khách hàng”. [38]

Theo tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) – ISO 9000:2000 “Chất lượng là mức độ thỏa mãn của một tập hợp các thuộc tính đối với các yêu cầu”.

#### 1.1.1.2. Khái niệm về chất lượng đào tạo

Theo Cheng và Tam (1997) định nghĩa “Chất lượng đào tạo là đặc trưng của một loạt yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục đào tạo mà nó cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu người học và nhu cầu của xã hội về đào tạo”.

Theo INQAAHE - Tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế - đã đưa ra định nghĩa: Chất lượng đào tạo là tuân theo các chuẩn quy định và đạt được mục tiêu đề ra”. Như vậy, để đánh giá chất lượng đào tạo phải có một Bộ tiêu chí đánh giá hoặc dùng các chuẩn đã quy định hoặc đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu đã đề ra. Có thể nói, theo quan điểm này, chất lượng đào tạo phải đạt được các tiêu chuẩn quy định.

Theo định nghĩa chất lượng được đánh giá bằng sự thỏa mãn của người sử dụng thì chất lượng đào tạo sẽ được đánh giá theo quan điểm khác nhau bởi những người sử dụng khác nhau. Trong một trường đại học, người sử dụng bao gồm nhiều đối tượng khác nhau như sinh viên, phụ huynh, cán bộ giảng viên, nhà tuyển dụng, chính phủ, các

đơn vị đánh giá ngoài, nhà quản lý... Mỗi đối tượng sẽ có quan điểm khác nhau về chất lượng đào tạo. Quan điểm chất lượng của Green và Harvey (1993) với 5 khía cạnh phản ánh rõ nhất quan điểm chất lượng tiếp cận theo hướng đối tượng sử dụng khác nhau. Đối với nhà quản lý, các đơn vị đánh giá ngoài và các nhà quản lý giáo dục, chất lượng đào tạo là sự phù hợp với các mục tiêu đào tạo. Một chương trình đào tạo khi đạt được các tiêu chí, tiêu chuẩn hoặc đạt được những mục đích thì được đánh giá có chất lượng. Các tiêu chí, tiêu chuẩn trở thành thước đo để đánh giá một chất lượng đào tạo.

Đối với nhà tuyển dụng, chất lượng đào tạo của một trường đại học chính là sự thể hiện của sinh viên khi được tuyển dụng. Theo quan điểm này, sinh viên là sản phẩm của một trường đại học và nhà tuyển dụng, với vai trò là khách hàng, là người trực tiếp sử dụng và đánh giá chất lượng. Quan điểm này phù hợp với quan điểm chất lượng là sự hài lòng của khách hàng.

Theo quan điểm của nhà quản lý trường đại học, cán bộ và giảng viên, trường đại học có chất lượng đào tạo là trường đại học có chiến lược phát triển và đạt được mục đích với hiệu suất thấp nhất. Đây là quan điểm đứng với vai trò là người sản xuất, người cung cấp dịch vụ.

Về phía phụ huynh và sinh viên, hai đối tượng này có quan điểm về chất lượng giống nhau, chất lượng đào tạo là tạo được giá trị gia tăng và mang lại sự hài lòng cho khách hàng, mà ở đây khách hàng trực tiếp là sinh viên, và khách hàng gián tiếp là phụ huynh. Phụ huynh không phải là đối tượng trực tiếp được đào tạo, nhưng họ chính là người đầu tư cho con cái của mình học tập tại các trường đại học. Mọi phụ huynh đều mong muốn con mình sau khi được đào tạo sẽ thu được những kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cần thiết trước hết là tìm được công việc để tự lập, và cao hơn là khẳng định bản thân và đây cũng là mong muốn của bất kỳ sinh viên nào. Khi sinh viên cảm thấy hài lòng, thì đồng nghĩa phụ huynh cũng cảm thấy hài lòng với chất lượng đào tạo của một trường đại học. Theo quan điểm chất lượng là sự hài lòng của khách hàng, sinh viên là khách hàng trực tiếp sử dụng các sản phẩm một trường đại học cung cấp là chương trình đào tạo và các hoạt động liên quan phục vụ cho việc học tập của sinh viên.

Như vậy, nếu chất lượng là sự hài lòng của khách hàng thì muốn xác định một trường đại học đào tạo có chất lượng thì phải xác định được khách hàng trong trường hợp này vì mỗi nhóm đối tượng lại có những yêu cầu, cách nhìn khác nhau. Chính phủ,

các doanh nghiệp, giảng viên, quan tâm tới chuẩn đầu ra, kết quả đào tạo cuối cùng. Còn sinh viên, những khách hàng hàng ngày hàng giờ sử dụng các sản phẩm trường đại học cung cấp sẽ là người trực tiếp đánh giá chất lượng đào tạo. Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này, tác giả xác định khách hàng trực tiếp trong hoạt động đào tạo của một trường đại học là sinh viên, chất lượng đào tạo sẽ dựa trên quan điểm của sinh viên.

### ***1.1.2. Cơ lý luận về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ***

Khái niệm sự hài lòng của khách hàng được nghiên cứu phổ biến trong lĩnh vực quản trị kinh doanh. Theo Oliver (1997) “Sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc đáp ứng được những mong muốn”[52]. Theo định nghĩa này, người tiêu dùng cảm thấy hài lòng nếu sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng được những mong muốn của họ. Theo Tse và Wilton (1988) “Sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa mong muốn trước đó và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là sự chấp nhận sau khi dùng nó” [50].

Theo Kotler (2001) “Sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/ dịch vụ với những kỳ vọng của người đó”. Theo định nghĩa này, mức độ hài lòng sẽ có ba mức, khách hàng cảm thấy hài lòng khi sản phẩm tốt hơn mong đợi của họ, không hài lòng khi thấp hơn mong đợi và trung tính khi sản phẩm đáp ứng mong đợi.

Qua một vài định nghĩa về sự hài lòng, có thể đánh giá sự hài lòng là hệ quả của việc đáp ứng các yêu cầu và mong đợi của bản thân khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ. Dựa trên sự so sánh giữa lợi ích nhận được và mong đợi ban đầu, khách hàng sẽ cảm thấy thỏa mãn nếu lợi ích lớn hơn mong đợi và ngược lại.

Nhiều quan điểm về sự hài lòng của sinh viên cũng được đưa ra. Theo Elliot và Shin (2002), sự hài lòng của sinh viên là sự ưa thích của đánh giá chủ quan của sinh viên về các kết quả và kinh nghiệm khác nhau qua quá trình học tập tại trường đại học. Sự hài lòng liên tục thay đổi bởi những trải nghiệm trong quá trình học tập của sinh viên. [41].

Theo Elliot và Healy (2001), nhận thức và đánh giá của sinh viên về các dịch vụ giáo dục nhận được là nguồn gốc của sự hài lòng của sinh viên [42]. Sự hài lòng của sinh viên có thể liên quan chặt chẽ đến chất lượng cảm nhận (Douglas, McClelland và

Davies, 2008), có nghĩa là nếu sinh viên cảm nhận đào tạo có chất lượng thì họ sẽ cảm thấy hài lòng [39].

### ***1.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của khách hàng***

Qua những phân tích ở trên, tác giả đề xuất hướng nghiên cứu của đề tài với quan điểm sinh viên là khách hàng trực tiếp của trường đại học. Sinh viên là khách hàng trực tiếp sử dụng và đánh giá chất lượng đào tạo của trường đại học. Qua đó, mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên sẽ có những điểm giống với mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, đó là mối quan hệ nhân quả.

Mối quan hệ sinh viên - khách hàng và trường đại học - đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo lại có những điểm khác biệt so với mối quan hệ khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ. Ở trong mối quan hệ khách hàng - đơn vị cung cấp dịch vụ, khi khách hàng không hài lòng với sản phẩm dịch vụ thì khách hàng sẽ được hoàn tiền nếu chứng minh chất lượng dịch vụ không như cam kết hoặc khách hàng sẽ không sử dụng dịch vụ này nữa. Tuy nhiên, dù là khách hàng nhưng sinh viên khi không hài lòng với chất lượng đào tạo thì không được hoàn tiền. Rất ít sinh viên quyết định ngừng học (ngừng sử dụng dịch vụ), đa số vẫn phải tiếp tục lựa chọn học tập tại ngôi trường mình lựa chọn ban đầu. Sinh viên lựa chọn học tập tại một trường đại học là do sinh viên tự nguyện. Nhưng khi họ không hài lòng với chất lượng đào tạo của trường đại học thì cũng không thể ngừng học hay được nhận lại học phí đã đóng. Khi đã vào học, sinh viên không còn nắm được quyền quyết định như khách hàng sử dụng dịch vụ thông thường. Điều này không có nghĩa các trường đại học sẽ được phép hài lòng với những sinh viên - khách hàng lựa chọn học tập tại đơn vị của mình. Sinh viên khó có sự lựa chọn thay đổi, không đồng nghĩa với việc họ chấp nhận sự không hài lòng của mình. Những đánh giá trái chiều về chất lượng đào tạo của sinh viên sẽ làm tổn hại đến uy tín của các trường đại học. Vì vậy, các nhà trường vẫn luôn luôn lắng nghe những ý kiến, đánh giá của sinh viên để không ngừng cải tiến, thay đổi và đáp ứng được những yêu cầu, mong muốn của sinh viên - những khách hàng chính của mình.

## **1.2. Các mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng**

### ***1.2.1. Mô hình Servqual của Parasuraman và cộng sự (1985)***

Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) được xây dựng dựa trên phân tích khoảng cách chất lượng dịch vụ, vì vậy mô hình còn được gọi tên là mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ [45].

Mô hình phân tích 5 loại khoảng cách gây ảnh hưởng làm giảm chất lượng dịch vụ. Mô hình được chia thành 2 phần rõ rệt đại diện cho khách hàng và nhà cung ứng dịch vụ. Phân tích cụ thể 5 loại khoảng cách thể như sau:

Khoảng cách 1: Khoảng cách giữa nhận thức của nhà cung cấp dịch vụ về sự kỳ vọng của khách hàng và kỳ vọng của khách hàng. Khoảng cách này thể hiện sự hiểu biết của nhà cung cấp dịch vụ về những kỳ vọng của khách hàng. Khoảng cách này lớn thể hiện đơn vị cung cấp dịch vụ không có nghiên cứu thị trường để nắm bắt được nhu cầu, kỳ vọng của khách hàng, không đặt khách hàng lên vị trí hàng đầu. Để rút ngắn khoảng cách này, đơn vị cung cấp dịch vụ phải đầu tư thực hiện công tác tìm hiểu, phân tích thị trường, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng. Hệ thống phản ứng với biến động thị trường phải được đầu tư để phản ứng nhanh nhạy với những biến động thị trường.

Khoảng cách 2: Khoảng cách giữa nhận thức của đơn vị cung cấp dịch vụ về kỳ vọng của khách hàng và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ mà họ cam kết. Khoảng cách này thể hiện khả năng hiện thực hóa những kỳ vọng chất lượng của khách hàng vào sản phẩm dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ. Khoảng cách này dài thể hiện mặc dù đơn vị cung cấp đã hiểu kỳ vọng của khách hàng, nhưng năng lực của đơn vị không thể đáp ứng được kỳ vọng đó. Để rút ngắn khoảng cách này, đơn vị cung cấp phải nâng cao năng lực, cam kết về chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp để khách hàng hiểu rằng kỳ vọng của họ sẽ được đáp ứng

Khoảng cách 3: Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ đã cam kết và dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng. Khoảng cách này xuất hiện khi dịch vụ thực tế không đạt được mức cam kết. Nguyên nhân có thể gây nên khoảng cách này là do nhân viên thiếu kỹ năng, năng lực cung ứng có vấn đề,... Cách loại bỏ hoặc hạn chế khoảng cách này là nâng cao năng lực, phẩm chất của nhân viên, áp dụng hệ thống đo lường kiểm soát chất lượng, hiện đại hóa cơ sở vật chất,...

Khoảng cách 4: Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế và chất lượng được thông tin đến khách hàng. Khoảng cách này xảy ra khi khách hàng được truyền thông không chính xác về chất lượng dịch vụ nhận được, nói cách khác là được truyền thông không đúng sự thật. Các nhà cung cấp dịch vụ phải lưu tâm đến vấn đề truyền thông này để không xảy ra những hiểu lầm đáng tiếc.

Khoảng cách 5: Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ. Khoảng cách này như những phân tích ở trên, nó

thể hiện sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ. Mọi nhà cung cấp dịch vụ đều cố gắng rút ngắn khoảng cách này. Để làm được điều này, việc đầu tiên là phải tìm hiểu và thấu hiểu khách hàng. 5 khoảng cách này đều có vai trò quan trọng, đóng góp vào sự thành công của đơn vị cung cấp dịch vụ, và theo tác giả khoảng cách 1 có vai trò quan trọng nhất. Vì đây là bước đầu của mọi khoảng cách sau này.

Sau khi đưa ra mô hình này, Parasuraman và các cộng sự (1985) đã giới thiệu thang đo SERVQUAL [45]. Thang đo SERVQUAL là một trong những công cụ được sử dụng nhiều nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ. Thang đo này được áp dụng cho nhiều loại hình khác nhau từ nhà hàng, lưu trú khách sạn, đào tạo, du lịch, vận tải,... Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận của khách hàng thông qua mười thành phần sau:

- Phương tiện hữu hình (Tangibility): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

- Mức độ tin cậy (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp như đã cam kết và chính xác ngay lần đầu tiên.

- Mức độ đáp ứng (Responsiveness): Nói lên sự sẵn sàng và mong muốn của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng

- Năng lực phục vụ (Competence): Trình độ chuyên môn, năng lực và kỹ năng của nhân viên phục vụ. Năng lực phục vụ thể hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, thực hiện trực tiếp nhiệm vụ và, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin cần thiết để phục vụ khách hàng.

- Tiếp cận (Access): Là việc tạo điều kiện dễ dàng cho khách hàng tiếp cận dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm và thời gian phục vụ thuận lợi cho khách hàng.

- Tác phong (Courtesy): Nói lên tác phong của nhân viên khi phục vụ khách hàng như lịch sự, niềm nở, thân thiện và tôn trọng khách hàng.

- Giao tiếp (Communication): Thông tin đến khách hàng bằng ngôn ngữ của họ, để khách hàng dễ dàng hiểu những vấn đề liên quan đến dịch vụ; Điều chỉnh giao tiếp cho phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

- Sự an toàn (Security): Khả năng đảm bảo cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ, thể hiện qua sự an toàn về cơ sở vật chất, tài chính và bảo mật thông tin.

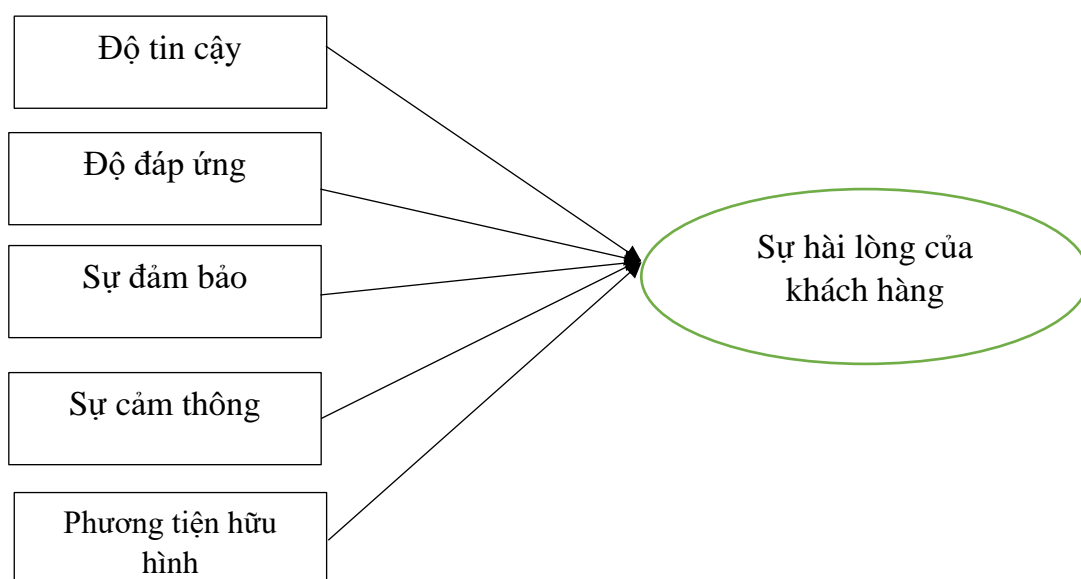
- **Tín nhiệm (Credibility):** Khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm khách hàng tin tưởng vào công ty. Khả năng này thể hiện qua danh tiếng của đơn vị cung cấp dịch vụ, thái độ và năng lực của nhân viên khi phục vụ khách hàng.

- **Sự thấu hiểu khách hàng (Understanding customer):** Khả năng thấu hiểu và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi, mong muốn của khách hàng và có sự đãi ngộ phù hợp với khách hàng thường xuyên.

Mô hình bao gồm mười thành phần trên đã có sự bao quát hầu hết các khía cạnh của dịch vụ, nhưng nó cũng gây khó khăn khi đánh giá chất lượng vì quá phức tạp. Nhiều thành phần có sự tác động đến chất lượng dịch vụ ở mức độ khác nhau. Sau nhiều lần kiểm định mô hình, Parasuraman và các cộng sự đã rút ngắn mô hình với năm thành phần chính cơ bản là: Phương tiện hữu hình; Mức độ tin cậy; Mức độ đáp ứng; Năng lực phục vụ và Mức độ cảm thông. Ba thành phần phương tiện hữu hình, mức độ đáp ứng và mức độ tin cậy được định nghĩa như trên. Năng lực phục vụ là kiến thức, kỹ năng của nhân viên phục vụ và sự tín nhiệm, khả năng đặt niềm tin với khách hàng. Mức độ cảm thông là sự ân cần, dễ tiếp cận, dễ giao tiếp và thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến khách hàng. Mô hình SERVQUAL với 5 thành phần bao gồm 44 biến quan sát. Trong đó 22 biến quan sát đo lường cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ tiếp nhận và 22 biến quan sát đo lường sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ. Biến quan sát đo lường sự kỳ vọng không quan tâm đến một đơn vị cung cấp cụ thể nào, mà chỉ đo lường mong muốn chung của khách hàng đến một dịch vụ nào đó. Theo mô hình SERVQUAL, khoảng cách giữa cảm nhận của khách hàng về dịch vụ do đơn vị cung cấp và kỳ vọng của khách hàng đối với dịch vụ đó chính là chất lượng dịch vụ được đánh giá, có nghĩa là:



## Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận - Giá trị kỳ vọng



**Hình 1.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL**

*Nguồn: Parasuraman và các cộng sự (1988)*

Các nhà khoa học cũng kết luận rằng mỗi một thành phần sẽ có ảnh hưởng khác nhau đến chất lượng dịch và tầm quan trọng của các thành phần cũng có sự thay đổi.

### **1.2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ của Cronin và Taylor (1992)**

Mô hình do Cronin và Taylor (1992) [33] đề xuất dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1995) [45]. Mô hình cũng gồm năm thành phần: Phương tiện hữu hình; Mức độ tin cậy; Mức độ đáp ứng; Năng lực phục vụ và Mức độ cảm thông. Sự khác biệt ở chỗ mô hình không đo lường sự kỳ vọng của khách hàng. Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 biến quan sát để đo lường cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Cronin và Taylor cho rằng, mức độ cảm nhận thực tế của khách hàng với sự thực hiện dịch vụ của đơn vị cung cấp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ, có nghĩa là:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.

Khách hàng luôn có tâm lý mong muốn và kỳ vọng chất lượng dịch vụ ở mức cao nhất, tốt nhất và mô hình của Parasuraman dễ gây nhầm lẫn giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng. Các tác giả này cho rằng chất lượng dịch vụ có thể được định nghĩa “tương tự như một thái độ”, và thay vì “kết quả thực hiện theo như mong đợi” thì “kết quả thực hiện thực tế” sẽ xác định chất lượng dịch vụ tốt hơn. Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000) [43], Brady và cộng sự (2002)

[29]. Số lượng câu hỏi theo thang đo SERVPERF được rút ngắn một nửa so với thang đo SERVQUAL giúp người được hỏi dễ trả lời và không cảm thấy quá nhàm chán.

Năm thành phần cơ bản, đó là:

- Phương tiện hữu hình: thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

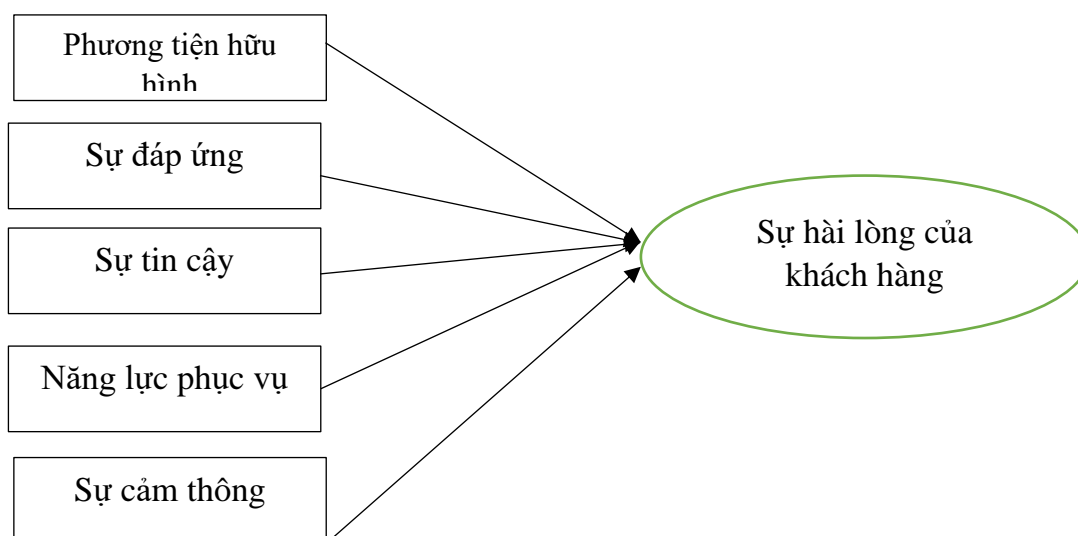
- Sự đáp ứng: thể hiện qua sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

- Sự tin cậy: thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.

- Năng lực phục vụ: thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- Sự cảm thông: thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng.

(1) Sử dụng mô hình SERVPERF sẽ cho kết quả tốt hơn mô hình SERVQUAL;  
(2) Bảng câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn và xúc tích so với SERVQUAL, không gây nhàm chán và mất thời gian cho người trả lời. Ngoài việc bảng câu hỏi dài, khái niệm sự kỳ vọng cũng khá mơ hồ đối với người trả lời. Do vậy, sử dụng thang đo SERVQUAL có thể ảnh hưởng tới chất lượng dữ liệu thu nhập, dẫn đến giảm độ tin cậy và tính không ổn định của các biến quan sát. Thực tế, đa số người trả lời ghi mức kỳ vọng của họ về một siêu thị chất lượng tốt chỉ ở 2 mức 4 và 5 (thang đo 5 mức độ) cho tất cả các phát biểu. Có thể thấy tâm lý của khách hàng bao giờ cũng mong muốn ở mức cao, nhưng lại quên rằng mức chi tiêu của họ có giới hạn.



**Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF**

*Nguồn: J, Joseph Cronin, Jr & Steven A.Taylor (1992)*

Theo quan điểm chung, mặc dù SERVQUAL, SERVPERF được thiết kế như các công cụ chung của chất lượng dịch vụ cho tất cả ngành đều áp dụng, điều quan trọng là phải xem các công cụ này như “bộ xương” cơ bản nhưng lại thường phải sửa đổi để phù hợp với các tình hình ứng dụng cụ thể và bối cảnh cụ thể.

### ***1.2.3 Mô hình thang đo HEdPERF (Higher Education Performance)***

Abdullah (2005) lược khảo tài liệu cho thấy rằng có nhiều ý kiến bất đồng trong cuộc tranh luận về làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ [26]. Việc sử dụng phương tiện đo lường chất lượng dịch vụ hiện có trên các lĩnh vực tiếp thị có thể được thử nghiệm với một số mức độ thành công, nhưng điều này có thể không phải là trường hợp cho các ngành dịch vụ khác đặc biệt là giáo dục Đại học. Như vậy, một công cụ được thiết kế riêng cho một ngành cụ thể là một chiến lược nghiên cứu khả thi để theo đuổi. Đó là lý do cho sự ra đời của HEdPERF, một công cụ đo lường chất lượng dịch vụ mới được thiết kế đặc biệt cho lĩnh vực giáo dục Đại học bằng cách sử dụng cả hai phương pháp định tính và định lượng. Abdullah (2005) sử dụng phương pháp định tính để xác định các yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ bằng các nhóm thảo luận chuyên sâu [26]. Lý thuyết được xem xét bởi ba cuộc phỏng vấn nhóm chuyên sâu cung cấp cơ sở cho việc tạo ra các biến để đưa vào bảng câu hỏi nháp. Bảng câu hỏi nháp cuối cùng đã được kiểm tra thử nghiệm với tổng cộng 30 SV đại diện được rút ra từ các Đại học khác nhau ở Malaysia, và sau đó nộp cho 10 chuyên gia (viện sĩ hàn lâm, các nhà nghiên cứu và các học viên) phản hồi trước khi sử dụng cho một cuộc khảo sát quy mô đầy đủ. Họ được yêu cầu nhận xét về bất kỳ nhận thức không rõ ràng, thiếu sót hoặc lỗi liên quan đến bảng câu hỏi nháp và từ đó thay đổi đã được thực hiện cho phù hợp. Bảng câu hỏi chính thức sử dụng để thu thập dữ liệu từ 680 SV đến từ sáu trường Đại học ở Malaysia, từ đó thu được 409 bảng câu hỏi hoàn thành đúng. Từ dữ liệu thu thập được, Abdullah (2005) đã phân tích nhân tố và phân tích hồi quy. Kết quả sáu yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo được đề cập bao gồm: (1) Phương diện phi học thuật (non – academic aspects), (2) Phương diện học thuật (academic aspects), (3) Danh tiếng (reputation), (4) Sự tiếp cận (access), (5) Chương trình đào tạo (programmes issues), (6) Sự hiểu biết (understanding) với tất cả 41 biến quan sát. Tuy nhiên năm 2006, Abdullah đã tiến hành một nghiên cứu so sánh 3 công cụ đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo: HEdPERF, SERVPERF và thang đo hiệu chỉnh HEdPERF – SERVPERF. Một kết quả của nghiên cứu là đưa ra thang đo HEdPERF hiệu chỉnh (modified

HEdPERF scale) gồm 5 yếu tố (loại bỏ yếu tố thứ 6: Sự hiểu biết) với 35 biến quan sát được đánh giá là đáng tin cậy hơn (more reliable estimations), các tiêu chí tốt hơn (greater criterion) và cấu trúc ổn định (construct validity), phương sai giải thích tốt hơn (greater explained variance) và phù hợp hơn (better fit).

Cụ thể 5 yếu tố được xác định như sau:

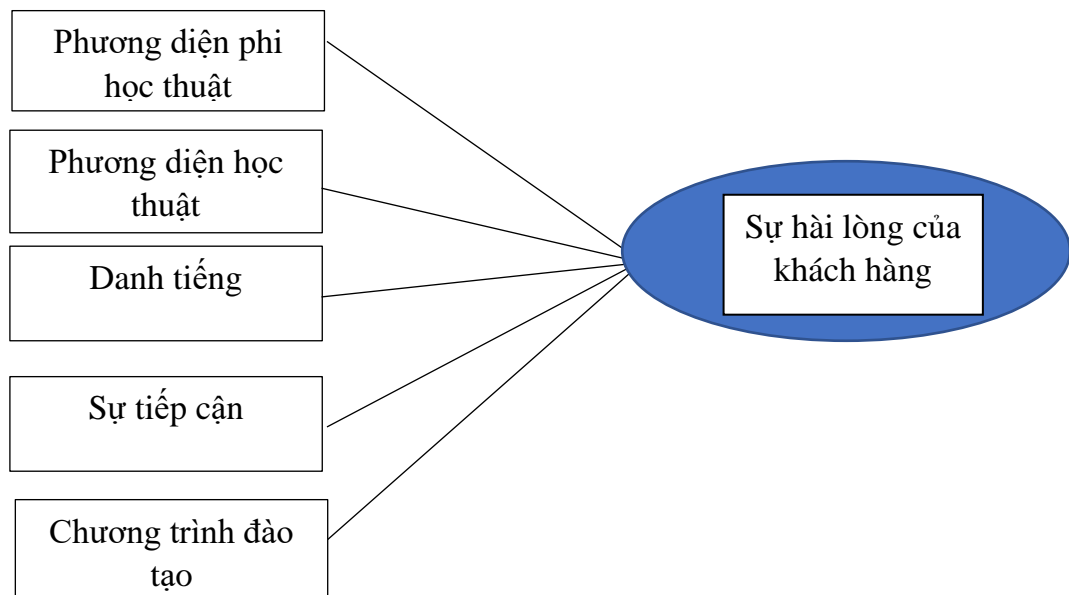
Yếu tố 1: Phương diện phi học thuật (non-academic aspects). Yếu tố này bao gồm các biến cần thiết để giúp SV hoàn thành nghĩa vụ học tập của họ và nó liên quan đến nhiệm vụ được thực hiện bởi các nhân viên văn phòng (by nonacademic staff).

Yếu tố 2: Phương diện học thuật (academic aspects). Yếu tố này bao gồm các biến hoàn toàn chịu trách nhiệm bởi các giảng viên (by academic).

Yếu tố 3: Sự danh tiếng (Reputation). Yếu tố này bao gồm các biến cho thấy tầm quan trọng của các trường Đại học trong việc xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp.

Yếu tố 4: Sự tiếp cận (Access). Yếu tố này bao gồm các biến liên quan đến các vấn đề như khả năng tiếp cận, tính sẵn có, dễ tiếp xúc và thuận tiện.

Yếu tố 5: Chương trình đào tạo (Programmes issues). Yếu tố này bao gồm các biến nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cung cấp chương trình đào tạo/chuyên ngành có cấu trúc linh hoạt và giáo trình rộng rãi và có uy tín.



**Hình 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ HEdPERF**

*Nguồn: Abdullah (2006)*

Tuy là một thang đo chất lượng dịch vụ khá mới nhưng đã có nhiều nhà nghiên cứu sử dụng HEdPERF là công cụ đo lường trong các đề tài của mình. Ashim Kayastha

(2011) đã đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo Đại học bằng thang đo chính là HEdPERF tại một số trường Đại học ở Thái Lan và kết luận đây là thang đo đáng tin cậy.

#### **1.2.4. Mô hình thang đo PHEd (Performance-based Higher Education)**

Trong một nghiên cứu năm 2010, Parves Sultan & Ho Wong đã đưa ra thang đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo chỉ dựa vào cảm nhận của khách hàng. Họ đã đưa thang đo gồm 67 biến: 13 biến được lấy từ mô hình HedPERF (13 biến này cũng tương thích với thang đo SERVPERF và SERVQUAL) + 54 biến được phát triển từ khảo sát sơ bộ (pilot test) từ phỏng vấn 64 SV trường Đại học KTL và ý kiến của các chuyên gia [47]. Dữ liệu thu thập từ 1200 SV Đại học (undergraduate), SV đã tốt nghiệp (graduate) và học viên sau Đại học (post-graduate) đến từ 11 trường Đại học ở Nhật Bản. Trước hết dữ liệu được thống kê mô tả để có cái nhìn tổng quát hơn, sau đó tác giả kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha. Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) được sử dụng để xác định những nhân tố chính và những biến giải thích bằng phần mềm SPSS-12. Cuối cùng tác giả kiểm định đa hướng và kiểm định mô hình bởi phần mềm AMOS 5. Kết quả cho ra mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo chỉ dựa vào cảm nhận gồm 8 biến:

**Độ tin cậy (Dependability):** độ tin cậy đề cập đến lòng tin của SV về chất lượng dịch vụ được cung cấp sẽ là như nhau trong các thời gian khác nhau. Yếu tố này giải thích được 32.62% trong tổng phương sai. Yếu tố này đề cập về sự quan tâm của SV đến những dịch vụ chung của một trường Đại học như: Chương trình học, số tín chỉ cho một khóa học, trình độ và kinh nghiệm giảng dạy, nghiên cứu, hành chính của giảng viên, sự đánh giá (chấm điểm) của giảng viên; sự quan tâm của khoa ngoài việc học; sự thân thiện của các nhân viên hành chính; môi trường học thuật và hành chính thân thiện; tài liệu quảng cáo, trang web, thông tin truyền miệng về trường; khả năng kiếm việc làm và đẳng cấp của trường. **Sự ảnh hưởng (Effectiveness):** yếu tố này đề cập đến những kinh nghiệm của SV làm học tin rằng dịch vụ của nhà trường là đúng đắn và có mục đích. Yếu tố này giải thích được 16.7% trong tổng phương sai.

**Khả năng đáp ứng (Capability):** yếu tố này đề cập đến khả năng đáp ứng chất lượng khi thực hiện dịch vụ. Nó yêu cầu năng lực về pháp luật, tri thức, vật chất và cơ sở hạ tầng để thực hiện dịch vụ. Yếu tố này giải thích được 14% trong tổng phương sai. Thống kê mô tả cho thấy SV quan tâm đến quy trình đánh giá của giảng viên, thời gian tư vấn (hướng dẫn) của giảng viên, sự quan tâm của khoa ngoài việc học, sự nhã nhặn

lịch sự của nhân viên hành chính, năng lực của giảng viên trong việc truyền đạt bài học cho SV, và chi phí đi lại.

Sự hiệu quả (Efficiency): yếu tố này đề cập đến trải nghiệm của SV về việc họ tin rằng dịch vụ của trường Đại học là hiệu quả, không lãng phí thời gian và tiền bạc. Yếu tố này giải thích được 7% trong tổng phương sai.

Năng lực (Competencies): yếu tố này đề cập đến chất lượng hay khả năng của các nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ thỏa đáng. Yếu tố này giải thích được 6% trong tổng phương sai. SV quan tâm đến kinh nghiệm nghiên cứu khoa học và kinh nghiệm về công việc hành chính của giảng viên. Thậm chí họ có quan tâm đến hoạt động nghiên cứu của nhà trường, sự phản hồi bằng phương tiện truyền thông điện tử (email, điện thoại, fax, ...) của nhân viên hành chính, các biện pháp đảm bảo an toàn...

Sự đảm bảo (Assurance): yếu tố này đề cập đến CLDV được xây dựng bởi lòng tin của người sử dụng dịch vụ. Yếu tố này giải thích được 3.84% trong tổng phương sai.

Quản lý tình huống bất thường (Unusual situation management): yếu tố này đề cập đến khả năng của các trường Đại học giải quyết các khiếu nại, xung đột giữa các SV và giữa SV và cộng đồng địa phương. Nó cũng đề cập đến khả năng của các trường Đại học trong việc đưa ra các biện pháp cần thiết trước và trong bất kỳ thảm họa hoặc thiên tai (ví dụ như hỏa hoạn, lũ lụt và động đất). Học kỳ và đề cương (Semester and Syllabus): yếu tố này đề cập đến việc thiết kế một chương trình học tích hợp và đáp ứng yêu cầu toàn cầu hóa. Yếu tố này giải thích được 2.91% trong tổng phương sai.

### ***1.2.5. Một số mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường Đại học tại Việt Nam***

Trong những năm gần đây hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học ngày càng được xem trọng hơn. Đi đôi với vấn đề này có rất nhiều công trình nghiên cứu khảo sát, đo lường đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại các cơ sở giáo dục. Hầu hết các nghiên cứu đều tập trung vào mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên. Kết luận được đưa ra là mối quan hệ cùng chiều của hai đối tượng nghiên cứu này. Một số công trình có thể kể tới:

Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) tại Đại học An Giang sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo [2]. Nguyễn Thành Long đã sử dụng biến thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo qua đánh giá

của SV Đại học An Giang. Trong đó hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là SV. Kết quả nghiên cứu cho thấy: thang đo SERVPERF vẫn đa hướng nhưng có sự biến thái các thành phần từ đặc trưng dịch vụ sang các thành tố cung ứng dịch vụ; các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long có cỡ mẫu từ 250 đến 300 với khoảng 600 hồi đáp hợp lệ, trong đó, phân bố của mẫu theo năm học: thứ II là 41%, năm thứ III là 41% và năm thứ tư là 18%. Các kết quả đạt được của nghiên cứu: Một là, với một dịch vụ phức tạp như đào tạo đại học, khách hàng (SV) được cung ứng gói dịch vụ trong thời gian dài và bởi nhiều đối tượng (bộ phận) khác nhau, hiện tượng đánh giá chất lượng dịch vụ theo đối tượng là có thể xảy ra. Hai là, việc đánh giá theo cấu trúc không bác bỏ hay làm giảm ý nghĩa lý thuyết của chất lượng dịch vụ cũng như của thang đo SERVPERF vì có thể thấy, các biến theo thành phần đặc trưng vẫn hiện diện trong các thành phần đối tượng mới. Nghiên cứu chỉ ra, giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng của SV. Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường. Hạn chế của nghiên cứu: một là, việc lấy mẫu ngẫu nhiên theo đơn vị lớp ở các khoa có thể làm cho tính đại diện của kết quả không cao. Hai là, Đại học An Giang là một trường trẻ, có những đặc trưng hình thành và hoạt động riêng biệt. SV cũng ít có cơ hội tham khảo một trường đại học lân cận. Việc mở rộng kết quả nghiên cứu cho các trường đại học khác là không đủ tin cậy. Cần có thêm các nghiên cứu có thể khẳng định xu hướng biến thể SERVPERF để tìm ra thang đo chất lượng giáo dục đào tạo đại học phù hợp nhất.

Tác giả Trần Xuân Kiên (2009) đã nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của 260 sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên [26]. Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cho thấy 5 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Trong đó, thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên, thứ hai là khả năng thực hiện cam kết, thứ ba là cơ sở vật chất, thứ tư là đội ngũ giảng viên và cuối cùng là sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên.

Nguyễn Trần Thanh Bình (2008), trong đề tài “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của SV trường Đại học Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh” đã xây dựng thang đo gồm 3 nhân tố: độ tin cậy, sự đáp ứng và môi trường giảng dạy; Thang đo đạt độ tin cậy và độ giá trị cho phép [11]. Tuy nhiên kết quả kiểm nghiệm mô

hình và thông qua phân tích hồi qui tuyến tính đa bội, có hai nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đó là sự đáp ứng và môi trường giảng dạy. Về mức độ ảnh hưởng, nhân tố môi trường giảng dạy ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV nhiều hơn nhân tố sự đáp ứng và cả hai nhân tố này đều bị đánh giá với điểm số khá thấp. Chính vì thế cần phải tìm nguyên nhân và đưa ra giải pháp để cải tiến hai nhân tố này từ đó làm tăng sự hài lòng của SV.

Lê Đức Tâm và Trần Danh Giang (2013) với đề tài nghiên cứu “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây dựng miền Trung” kết luận 5 thành phần tác động đến chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên là: Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Hỗ trợ hành chính và Sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên [4].

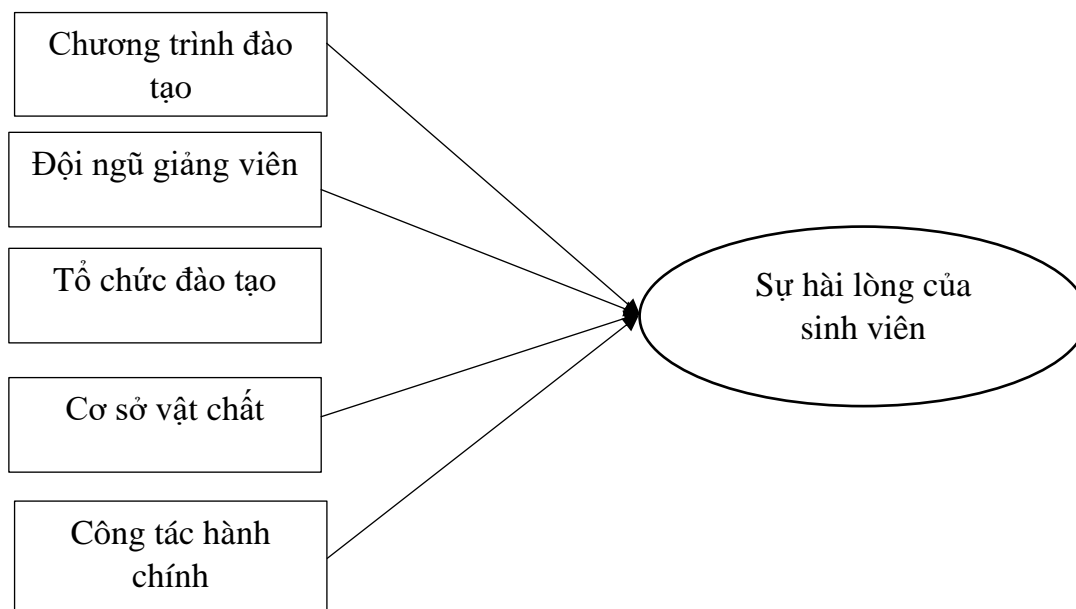
Tác giả Võ Văn Việt (2017) đã sử dụng mô hình HEdPERF để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại một số cơ sở đào tạo công lập tại Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu được thực hiện để đo lường mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên và 5 nhân tố là nhân tố hành chính, nhân tố học thuật, nhân tố danh tiếng, nhân tố tiếp cận và nhân tố chương trình đào tạo. Kết quả, mô hình với 5 nhân tố này có thể điều chỉnh và hoàn toàn phù hợp để đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

Dựa trên kết quả tổng hợp, rất nhiều nghiên cứu đã được thực hiện để đánh giá sự hài lòng của sinh viên thông qua việc đánh giá chất lượng đào tạo, chứng minh mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng và chất lượng đào tạo. Như vậy, khi sinh viên đánh giá các thành phần của chất lượng đào tạo càng cao thì sự hài lòng của họ về chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại.

Tác giả Phạm Thế Châu (2018) trong luận văn của mình đã nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học thành phố Hồ Chí Minh” [2018]. Đề tài đã đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 5 nhân tố là: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Cơ sở vật chất và (5) Công tác hành chính để đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học thành phố Hồ Chí Minh, cũng như xem xét mức độ tác động của các yếu tố này đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường nói chung. Bằng phương pháp ước lượng hồi quy bội, kết quả nghiên



cứu chỉ ra rằng có 5 nhân tố đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sinh viên. Các nhân tố ảnh hưởng theo thứ tự lần lượt là: (1) Đội ngũ giảng viên, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Tổ chức đào tạo và (5) Công tác hành chính.



**Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu của Phạm Thế Châu (2018)**

*(Nguồn: Phạm Thế Châu, 2018)*

Trong nghiên cứu của mình tác giả kế thừa mô hình nghiên cứu của Phạm Thế Châu (2018), đây là mô hình đã được áp dụng và chứng minh hiệu quả trong nghiên cứu của mình. Mô hình này cũng có các biến số, cấu trúc và mối quan hệ giữa các biến phù hợp với vấn đề nghiên cứu cụ thể mà tác giả đang quan tâm.

### **1.3. Tổng quan nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học**

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Những yếu tố thuộc về chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên có nhiều yếu tố khác nhau. Bảng dưới đây là tổng hợp của tác giả những công trình nghiên cứu trước có liên quan đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong các trường đại học.

**Bảng 1.1. Thống kê các công trình nghiên cứu**

<b>STT</b>	<b>Tác giả, năm công bố và quốc gia</b>	<b>Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng</b>	<b>Quy mô và mẫu nghiên cứu</b>	<b>Kết quả nghiên cứu</b>
<b>1</b>	Trần Xuân Kiên (2006), Việt Nam [22]	Bao gồm 5 thành phần (Cơ sở vật chất, Sự nhiệt tình của Cán bộ và Giảng viên, đội ngũ giảng viên, Khả năng thực hiện cam kết và Sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên)	Nghiên cứu này khảo sát trên 260 sinh viên thuộc năm 2, 3, 4 của trường (183 nữ, 77 nam)	Sau khi phân tích Cronbach Alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 5 thành phần trên với sự phù hợp giữa mô hình và dữ liệu là 87.1%
<b>2</b>	Nguyễn Thị Thắm (2010) [15]	Chương trình đào tạo; Trình độ và sự tận tâm của giảng viên; Mức độ đáp ứng từ phía nhà trường; Trang thiết bị phục vụ học tập; Điều kiện học tập	Khảo sát đối với 800 sinh viên của 5 ngành Công nghệ Thông tin, Toán - Tin, Vật lý, Khoa học Môi trường và Công nghệ Sinh học	Từ kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng này phụ thuộc vào 6 nhân tố theo mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: trước tiên là Sự phù hợp và mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo ( $\beta = 0.265$ ), tiếp đến là Trình độ và sự tận tâm của giảng viên ( $\beta = 0.185$ ), Kỹ năng chung mà sinh viên đạt được sau khóa học ( $\beta = 0.148$ ), Mức độ đáp ứng từ phía nhà trường

STT	Tác giả, năm công bố và quốc gia	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng	Quy mô và mẫu nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
				(beta = 0.126), cuối cùng là Trang thiết bị phục vụ học tập (beta = 0.076) và điều kiện học tập (beta = 0.072).
3	Nguyễn Thị Bảo Châu, Thái Thị Bích Châu (2013), Việt Nam [13]	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo bao gồm: tác phong, thái độ của nhân viên; Tác phong, năng lực của giảng viên; cơ sở vật chất; trang phục nhân viên và thông tin khóa học; thư viện; khu vực làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin.	Khảo sát 155 sinh viên kinh tế theo phương pháp phân tầng ngẫu nhiên.	Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 2 nhóm có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là “Tác phong, năng lực của giảng viên” và “Cơ sở vật chất”, nhìn chung sinh viên kinh tế cảm thấy hài lòng với chất lượng đào tạo của Khoa.
4	Đặng Ngọc Hùng, Phạm Việt Dũng (2014) [1]	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo bao gồm: năng lực giảng viên, chương trình đào tạo; Năng lực nhân viên phục vụ; Phòng học và máy móc thiết bị; Giáo trình phục vụ đào tạo; Thư viện	Phỏng vấn trực tiếp 500 sinh viên khối ngành kinh tế đang học tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội	Kết quả nghiên cứu cho thấy, đối với chất lượng đào tạo thì các thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên bao gồm 6 thành phần chính (1) Năng lực giảng viên, chương trình đào tạo; (2) Năng lực nhân viên phục vụ;

STT	Tác giả, năm công bố và quốc gia	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng	Quy mô và mẫu nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
		phục vụ đào tạo; Tổ chức quản lý, đánh giá trong đào tạo		(3) Phòng học và máy móc thiết bị; (4) Giáo trình phục vụ đào tạo; (5) Thư viện phục vụ đào tạo; (6) Tổ chức quản lý, đánh giá trong đào tạo
5	Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh (2016), Việt Nam [5]	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo: Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Khả năng thực hiện cam kết, Các chương trình hỗ trợ khác.	Khảo sát 325 sinh viên đang theo học tại trường Đại học Tây Đô.	Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: (1) Các chương trình hỗ trợ của nhà trường; (2) Trình độ của giảng viên; (3) Phẩm chất của giảng viên; (4) Khả năng thực hiện cam kết; (5) Cơ sở vật chất của nhà trường. Nhìn chung, sinh viên cảm thấy hài lòng với chất lượng đào tạo của nhà trường.
6	Võ Văn Việt (2017), Việt Nam [23]	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo bao gồm:	Khảo sát toàn bộ 3393 sinh viên tốt nghiệp vào năm 2009 và	Kết quả xử lý số liệu điều tra cho thấy có 4 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh

<b>STT</b>	<b>Tác giả, năm công bố và quốc gia</b>	<b>Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng</b>	<b>Quy mô và mẫu nghiên cứu</b>	<b>Kết quả nghiên cứu</b>
			2011 trường Đại học Nông lâm Thành phố Hồ Chí Minh	viên: các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên.
7	Lưu Hón Vũ (2021), Việt Nam [6]	Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo bao gồm: Giảng viên, Sinh viên, Môi trường học tập, Nền tảng học tập, Tài nguyên học tập	Khảo sát 205 sinh viên đang học tập tại Khoa Ngoại Ngữ - Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh.	Kết quả cho thấy có ba nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến trong bối cảnh Covid-19: giảng viên, điều kiện học tập và nền tảng học tập. Trong đó, nhân tố điều kiện học tập có ảnh hưởng mạnh nhất, kế đến là nhân tố giảng viên, cuối cùng là nhân tố nền tảng học tập.
<b>Nước ngoài</b>				
8	Nara Martirosyan (2015), Armenia [44]	Giảng viên, Kinh nghiệm học tập, Hỗ trợ sinh viên, Cơ sở vật chất, Hội nhập xã hội	Mẫu nghiên cứu bao gồm 372 sinh viên tại trường đại học tại Armenia.	Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố trên đều ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.

<b>STT</b>	<b>Tác giả, năm công bố và quốc gia</b>	<b>Các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng</b>	<b>Quy mô và mẫu nghiên cứu</b>	<b>Kết quả nghiên cứu</b>
<b>9</b>	Thor – Erik Sandberg Hansen G. Solvoll (2015), Na Uy [49]	Cơ sở vật chất, Vị trí, Triển vọng việc làm, Chi phí học tập, Danh tiếng	Khảo sát 1457 sinh viên tại các trường đại học ở Na Uy	Yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của sinh viên là danh tiếng, cơ sở vật chất, vị trí, chi phí học tập. Triển vọng việc làm không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.
<b>10</b>	Shivangi Dhawan (2022)	Chất lượng đào tạo bao gồm các yếu tố: chất lượng dịch vụ hành chính, chất lượng hỗ trợ sinh viên, chất lượng giảng viên, chất lượng giảng dạy, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất		Tất cả sáu khía cạnh đã được tìm thấy có liên quan tích cực với biến phụ thuộc (sự hài lòng của sinh viên). Chất lượng dịch vụ hành chính được tìm thấy có mối tương quan cao nhất với sự hài lòng của sinh viên, tiếp theo là chất lượng hỗ trợ sinh viên, chất lượng giảng viên, chất lượng giảng dạy, chất lượng chương trình đào tạo và cơ sở vật chất

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

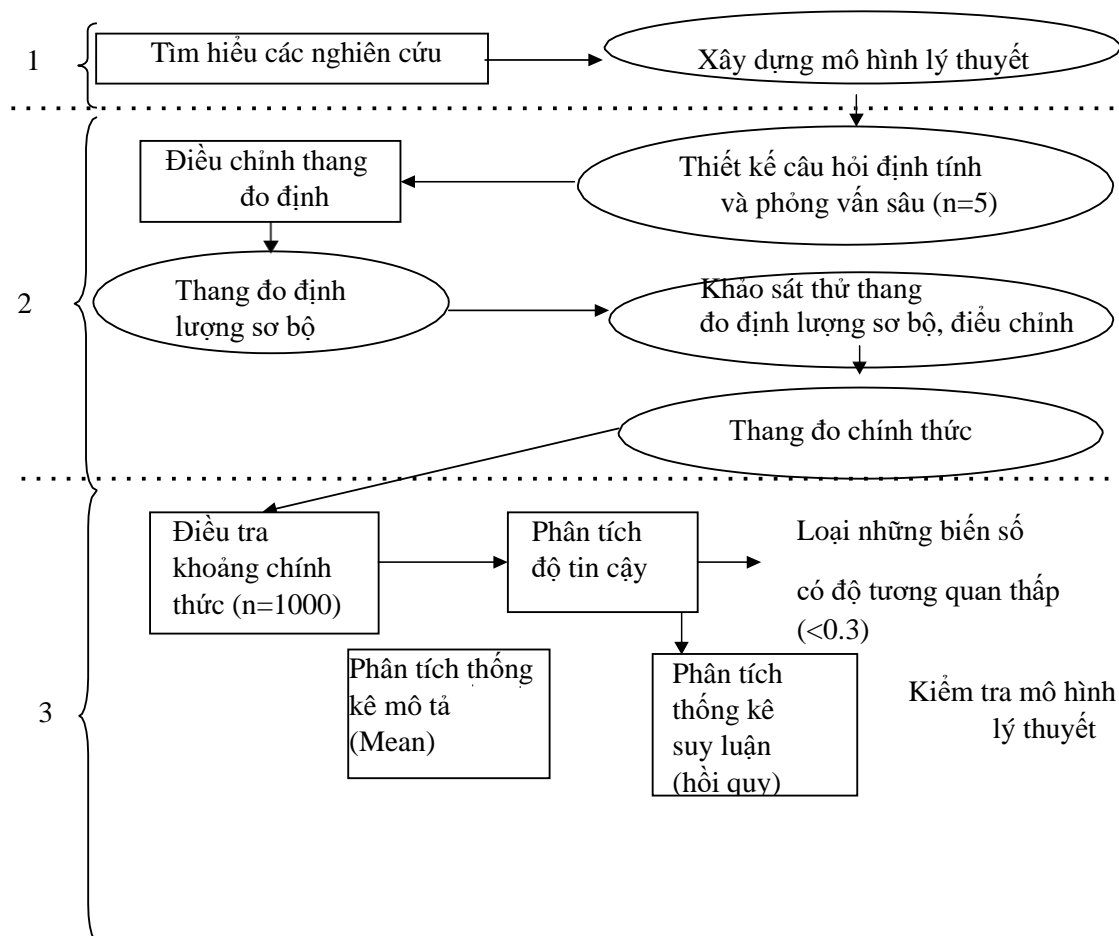
Việc nghiên cứu tổng quan cho ta thấy rằng, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ở các trường đại học nước ngoài có sự

khác biệt lớn với ở Việt Nam vì lí do môi trường giáo dục, nhận thức của sinh viên có sự khác biệt. Do đó trong nghiên cứu của mình, tác giả sẽ kế thừa chủ yếu từ những nghiên cứu ở trong nước, mà điển hình là mô hình nghiên cứu của Phạm Thế Châu và bổ sung thêm vào mô hình một yếu tố đó là hoạt động ngoại khóa như một số gợi ý của các nghiên cứu và từ kết quả nghiên cứu của Võ Văn Việt (2017). Đối với sinh viên khối ngành Kinh tế thuộc khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường, việc nhận được sự hỗ trợ từ phía nhà trường về các hoạt động ngoại khóa là rất quan trọng trong việc các em hình thành kỹ năng, có cơ hội tiếp cận sớm với môi trường doanh nghiệp sẽ có khả năng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học. Do đó trong nghiên cứu của mình tác giả sẽ nghiên cứu các yếu tố sau thuộc về chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên: (1) Đội ngũ giảng viên, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Tổ chức đào tạo và (5) Quản lý và nhân viên phục vụ, (6) Hoạt động ngoại khóa.

## CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Quy trình nghiên cứu

Để đạt được những mục tiêu nghiên cứu đã đặt ra, đề tài được thực hiện theo quy trình như sau:



1: Tổng quan lý thuyết    2: Nghiên cứu sơ bộ    3: Nghiên cứu chính thức

**Hình 2.1. Quy trình nghiên cứu**

(Nguồn: tác giả)

Quy trình nghiên cứu của đề tài được tác giả thực hiện theo ba bước sau: bước thứ nhất là tổng quan lý thuyết xây dựng mô hình và thang đo, bước thứ hai là nghiên cứu sơ bộ và bước thứ ba là nghiên cứu chính thức.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Phương pháp tiếp cận

**Phương pháp tiếp cận kế thừa:**

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng của chương trình đào tạo trong giáo dục đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm trong nhiều thập kỷ gần đây. Trên thế giới và trong nước, có rất nhiều công trình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo. Mặc dù được khẳng định là có vai trò quan trọng, tuy nhiên



những giải pháp được đưa ra lại khác nhau đối với từng đối tượng và phạm vi nghiên cứu. Các nghiên cứu đều chỉ ra sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học là vấn đề quan trọng của mỗi trường, song mỗi một nghiên cứu đều chỉ làm rõ được một khía cạnh tác động nào đó. Vì vậy, nghiên cứu này dựa trên sự kế thừa kết quả của các công trình nghiên cứu, từ đó tổng hợp, phân tích và xây dựng mục tiêu nghiên cứu nhằm khắc phục những hạn chế của các công trình được thực hiện trước đây.

### ***Phương pháp tiếp cận hệ thống:***

Hệ thống là phức hợp các phần tử có quan hệ nhất định với nhau và với môi trường xung quanh (Ludwig von Bertalanffy, 1968). Đồng quan điểm này, Hoàng Tụy (1987) cho rằng hệ thống là một tổng thể gồm nhiều yếu tố, bộ phận quan hệ và tương tác với nhau và với môi trường xung quanh một cách phức tạp. Như vậy, tiếp cận hệ thống yêu cầu xem xét các đối tượng một cách toàn diện, trong các mối liên hệ, trong trạng thái vận động và phát triển, trong hoàn cảnh cụ thể để tìm ra quy luật vận động của đối tượng nghiên cứu. Phương pháp này phù hợp áp dụng nghiên cứu sự hài lòng. Sự hài lòng của sinh viên bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, muốn đánh giá chính xác được sự hài lòng cần phải nghiên cứu nó trong tổng thể cả hệ thống.

### ***Phương pháp tiếp cận hành vi***

Tiếp cận hành vi nhấn mạnh đến những hành vi hiện tại mà thân chủ đang trải nghiệm. Mục đích cốt lõi của quá trình can thiệp này là loại bỏ hành vi, loại bỏ những điều kiện gây ra hành vi không thích ứng của thân chủ và giúp họ học được những khuôn mẫu hành vi có hiệu quả hơn thông qua việc tiếp thu những kinh nghiệm mới (Trần Thị Minh Đức, 2012). Phương pháp tiếp cận hành vi yêu cầu xem xét các đối tượng thông qua những biểu hiện bằng suy nghĩ, giải thích, những giả định và những chiến lược đáp ứng. Hoạt động nhận thức ảnh hưởng đến hành vi. Thông qua thay đổi nhận thức, có thể tác động, thay đổi hành vi. Đây là phương pháp phù hợp để áp dụng cho các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên.

### ***2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin***

+ Thông tin thứ cấp: Thông tin thứ cấp được thu thập phục vụ cho việc đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo gồm: Những nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các cơ sở giáo dục công bố trên các tạp chí khoa học trong và ngoài nước; Sách, tài liệu trình bày những vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo; Báo

cáo khảo sát của Trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội về mức độ hài lòng của sinh viên hàng kì; dữ liệu về sinh viên, kết quả học tập của sinh viên.

+ Thông tin sơ cấp:

*Xác định tổng thể nghiên cứu:*

Mục tiêu chung của đề tài là nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội cho nên tổng thể nghiên cứu của đề tài là toàn bộ sinh viên đang theo học tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

*Phương pháp chọn mẫu:*

Để có thể thu thập được những đánh giá về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, đề tài sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng.

*Xác định cỡ mẫu:*

Theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn, càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Để tiến hành phân tích nhân tố (EFA), kích thước mẫu tối đa phải đảm bảo tỷ lệ số quan sát trên biến đo lường là 10/1 (Hair và cộng sự, 2009). Với 34 biến đo lường trong mô hình lý thuyết, cỡ mẫu tối thiểu là 340. Ngoài ra, đối với phân tích hồi quy đa biến cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được là:  $n = 50 + 8 * m$  (m: số nhân tố độc lập) (Tabachnick and Fidell, 1996). Với 6 nhân tố độc lập trong mô hình lý thuyết, cỡ mẫu tối thiểu phải đạt là 98.

Theo số liệu của phòng Công tác sinh viên trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội thì trường hiện có gần 15.000 sinh viên cũng chính là tổng thể mà ta cần phải nghiên cứu.

Để đảm bảo cho quá trình điều tra đạt được kết quả khách quan và chính xác nhất nên nhóm tác giả chọn số phiếu thông qua công thức tính mẫu của Taro Yamane (1973) như sau:

$$n = N / 1 + N(e)^2$$

Trong đó: n là quy mô mẫu

N là kích thước tổng thể

e là sai số cho phép ( ± 3%-10% )

Từ đó ta lấy tổng thể là  $N = 15.000$  là tổng số sinh viên của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội năm 2023, độ chính xác 90%, sai số tiêu chuẩn là  $\pm 10\%$ , từ đó xác định mẫu tối thiểu là :

$$n = 15000 / 1 + 15000 \cdot (0,01)^2 = 100$$

Như vậy, tại điểm nghiên cứu, do số lượng sinh viên lớn và để đảm bảo độ tin cậy của kết quả, nghiên cứu thực hiện khảo sát là 1000 mẫu, thu về làm sạch và sử dụng trong nghiên cứu là 922 mẫu.

#### *Thiết kế bảng câu hỏi:*

Bảng câu hỏi khảo sát được thực hiện trên cơ sở kết quả nghiên cứu định tính và thang đo từ lý thuyết. Nội dung các biến quan sát trong các thành phần được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ 1 - 5 (1: Hoàn toàn không đồng ý 5: hoàn toàn đồng ý).

Dựa vào nghiên cứu định tính, tác giả tổng hợp, phân tích và lượng hóa các yếu tố thuộc tính nhằm thiết kế bảng câu hỏi khảo sát định lượng.

Mỗi câu sẽ là một phát biểu về một tiêu chí được xem là cơ sở cho việc tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Với cách thiết kế như vậy, người trả lời khi được khảo sát sẽ cho biết đánh giá của bản thân về những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Bảng câu hỏi ( Phụ lục 1) gồm có câu hỏi tương ứng với yếu tố được cho là có tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Từ đó, ta có bảng câu hỏi để đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội trên cơ sở thang đo lý thuyết.

- Phát phiếu khảo sát: Hình thức phát phiếu khảo sát thông qua Google form là gửi đường link đến các sinh viên trong trường thông qua hệ thống giáo viên chủ nhiệm của các lớp.

Thời gian khảo sát: từ cuối tháng 03/2024 đến giữa tháng 04/2024.

#### *Xác định cơ cấu mẫu*

Mẫu của nghiên cứu được lựa chọn dựa trên phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên những sinh viên đang theo học tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

### **2.2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu**

Dữ liệu thu thập được kiểm tra, phân loại, đánh giá, chuẩn hoá, hiệu chỉnh, mã hóa và phân tổ, thiết lập các bảng biểu thống kê và các biểu tổng hợp theo mục tiêu, nội dung nghiên cứu. Công cụ xử lý số liệu: phần mềm Microsoft Word, Microsoft Excel và SPSS 26.

### **2.2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu**

#### **- Kiểm định độ tin cậy của thang đo**

Trước khi đưa vào phân tích hay kiểm định thì tiến hành kiểm định hệ số tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha cho biết mức độ tương quan giữa các biến trong bảng hỏi, để tính sự thay đổi của từng biến và mối tương quan giữa các biến. Các thang đo có hệ số Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên được coi là chấp nhận được. Các thang đo có Cronbach's alpha từ 0,7 đến 0,8 là sử dụng được. Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khi thước đo có độ tin cậy từ 0,8 trở lên đến gần 1 là thước đo tốt (Joseph F. Hair và cộng sự, 1998).

Hệ số tương quan biến tổng cho biết mức độ “liên kết” giữa một biến quan sát trong nhân tố với các biến còn lại bằng việc lấy tương quan của biến đo lường xem xét với tổng biến còn lại của thang đo. Nó phản ánh mức độ đóng góp vào giá trị khái niệm của nhân tố của một biến quan sát cụ thể.

+ Hệ số tương quan biến – tổng > 0,3: chấp nhận biến

+ Hệ số tương quan biến – tổng < 0,3: loại biến

(Nunnally & cộng sự 1994, trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2013)

#### **- Phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Phân tích nhân tố khám phá EFA để đưa ra nhận định về tính hội tụ của các nhân tố và số lượng các nhân tố được đưa ra từ dữ liệu khảo sát.

Kiểm định giá trị thang đo là kiểm tra giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của từng khái niệm và giữa các khái niệm với nhau thông qua phân tích EFA (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Phân tích nhân tố khám phá EFA dùng để rút gọn một tập biến quan sát thành một tập các nhân tố nhỏ có ý nghĩa hơn.

- Hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) trong EFA là chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), hệ số KMO được áp dụng như sau:

+  $0,5 \leq KMO \leq 1$ : đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố.

+  $KMO < 0,5$ : phân tích nhân tố không thích hợp với dữ liệu.

- Phép xoay Varimax và Hệ số tải nhân tố (Factor loadings): là những hệ số tương quan đơn giữa các biến và các nhân tố. Các hệ số này được thực hiện nhằm đánh giá giá trị hội tụ và phân biệt của thang đo.

+ Giá trị hội tụ: Các biến trong cùng 1 thang đo thể hiện cùng 1 khái niệm nghiên cứu. Hệ số tải nhân tố  $< 0,5$  thì nên loại biến quan sát đó để đảm bảo giá trị hội tụ giữa các biến. Hệ số này phải thỏa điều kiện  $> 0,5$  (Nguyễn Đình Thọ, 2013).

+ Giá trị phân biệt: các biến trong cùng 1 thang đo có sự phân biệt với các biến trong cùng 1 thang đo khác, do đó đòi hỏi chênh lệch hệ số tải nhân tố giữa các biến đó phải tối thiểu là 0,3 (Nguyễn Đình Thọ, 2013) và ngược lại nên loại biến này tránh sự trùng lặp giữa các khái niệm nghiên cứu.

#### **- Phân tích tương quan**

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy thì phải xem xét các mối tương quan tuyến tính giữa tất cả các biến. Hệ số tương quan là để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và các biến phụ thuộc và chính giữa các biến độc lập với nhau. Trị tuyệt đối của hệ số tương quan cho biết mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính. Giá trị tuyệt đối của  $r$  tiến gần 1 khi 2 biến có mối tương quan tuyến tính chặt chẽ (Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

#### **- Phân tích hồi quy**

Phân tích hồi quy là một phân tích thống kê để xác định xem các biến độc lập quy định các biến phụ thuộc như thế nào. Các hệ số cần lưu ý trong phân tích hồi quy:

- Giá trị R bình phương hiệu chỉnh (Adjusted R Square), nó phản ánh mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Thường thì giá trị này phải từ 50% trở lên mới có thể sử dụng.

- Durbin-Watson (DW) dùng để kiểm định tự tương quan của các sai số kề nhau, có giá trị biến thiên trong khoảng từ 0 đến 4.

Nếu các phần sai số không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau thì giá trị sẽ gần bằng 2 (từ 1 đến 3).

Nếu giá trị càng nhỏ, càng gần về 0 thì các phần sai số có tương quan thuận.

Nếu càng lớn, càng về 4 có nghĩa là các phần sai số có tương quan nghịch.

Giá trị F trong bảng ANOVA chính là để kiểm tra xem mô hình hồi quy tuyến tính này có thể suy rộng và áp dụng cho tổng thể được hay không. Giá trị Sig. của kiểm định F phải  $< 0.05$ .

Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, trong tất cả các hệ số hồi quy, biến độc lập có Beta lớn nhất thì biến đó ảnh hưởng nhiều nhất đến sự thay đổi của biến phụ thuộc và ngược lại.

Hệ số VIF dùng để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến, theo tài liệu thì giá trị VIF  $< 10$  sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến. Tuy nhiên trên thực tế nghiên cứu của nhiều tác giả thì giá trị VIF cần  $< 3$  sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến.

### **CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**

#### **3.1. Giới thiệu chung về trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội**

##### ***3.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội***

Trường ĐH TN&MT HN là trường công lập trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường, được thành lập theo Quyết định số 1583/2010/QĐ-TTg ngày 23 tháng 8 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Ngoài cơ sở chính tại Hà Nội, Trường có Phân hiệu tại tỉnh Thanh Hóa (trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Tài nguyên và Môi trường miền Trung theo Quyết định số 189/QĐ-BGDĐT ngày 16 tháng 01 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT). Nhà trường có truyền thống đào tạo gần 70 năm, là cơ sở đào tạo đa ngành với nhiệm vụ trọng tâm là đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng trình độ đại học và trên đại học phục vụ cho quản lý nhà nước về lĩnh vực tài nguyên và môi trường (từ trung ương, địa phương) và nhu cầu của xã hội. Để phát triển theo định hướng một đại học nghiên cứu ứng dụng, Nhà trường xây dựng chiến lược phát triển với những mục tiêu, định hướng, quy mô phát triển và quan điểm chỉ đạo, các nhiệm vụ ưu tiên, thể hiện rõ sứ mạng và tầm nhìn đến năm 2035 như sau:

Sứ mạng: “Trường ĐH TN&MT HN là cơ sở đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ công tác quản lý, thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, nghiên cứu ứng dụng, chuyển giao công nghệ về lĩnh vực tài nguyên và môi trường đáp ứng yêu cầu sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và Hội nhập quốc tế dưới tác động của Biến đổi khí hậu. ”

Tầm nhìn đến năm 2035: “Trường ĐH TN&MT HN trở thành trường đại học trọng điểm quốc gia về lĩnh vực tài nguyên và môi trường, ngang tầm với các đại học tiên tiến trong khu vực và tiệm cận với các cơ sở đào tạo đại học uy tín quốc tế”.

Giá trị cốt lõi: “Đoàn kết, Sáng tạo, Chất lượng, hiệu quả, vì môi trường xanh”.

Với bề dày gần 70 năm lịch sử, Nhà trường đã đào tạo trên 23.000 Thạc sĩ, Kỹ sư, Cử nhân, Trung cấp chuyên nghiệp, Sơ cấp và Công nhân kỹ thuật các ngành: Khí tượng, Thủy văn, Đo đạc bản đồ, Quản lý đất đai, Kỹ thuật môi trường, Quản lý môi trường, Trắc địa - Bản đồ, Địa chính, Tin học,... cho đất nước với: 14 khóa sơ cấp, 45

khóa trung cấp, 16 khóa cao đẳng, 27 khóa chuyên tu đại học, 8 khóa đại học liên thông, tuyển sinh được 13 khóa đại học chính quy, 8 khóa thạc sĩ.

### ***3.1.2 Quy mô và hoạt động đào tạo của nhà trường***

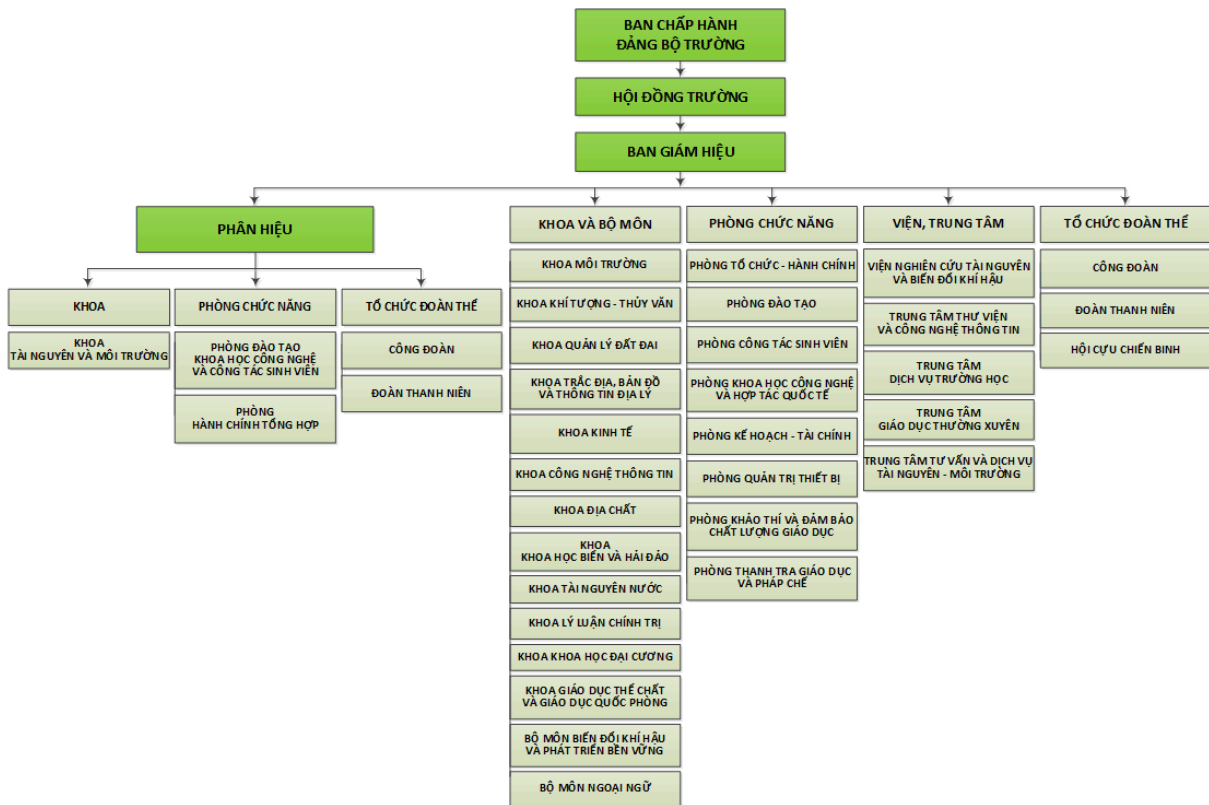
Về đào tạo: Tính đến thời điểm tháng 6 năm 2023, Nhà trường tổ chức tuyển sinh và đào tạo ở bậc Đại học với 23 ngành bao gồm: Công nghệ kỹ thuật môi trường; Thủy văn học; Kế toán; Quản lý tài nguyên nước; Kỹ thuật trắc địa bản đồ; Quản lý đất đai; Khí tượng khí hậu học; Công nghệ thông tin; Quản lý tài nguyên môi trường; Kỹ thuật địa chất; Quản lý biển; Biến đổi khí hậu và phát triển bền vững; Kinh tế tài nguyên thiên nhiên; Quản trị Dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị kinh doanh; Quản trị khách sạn; Marketing; Sinh học ứng dụng; Logistics và quản lý chuỗi cung ứng; Ngôn ngữ Anh; Luật, Bất động sản, Đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm.

Trường đào tạo thạc sĩ với 6 ngành: Khoa học Môi trường; Kỹ thuật Trắc địa - Bản đồ; Thủy văn học; Quản lý Đất đai; Khí tượng và Khí hậu học, Quản lý tài nguyên môi trường. Tổng số học viên, SV của Trường hiện nay là hơn 14 nghìn. Chi tiết các ngành đào tạo và quy mô đào tạo được thể hiện trong Bảng 1 và bảng 2 dưới đây.

### ***3.1.3 Mô hình cơ cấu tổ chức của trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội.***

Hiện nay, Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội có 12 Khoa, 02 Bộ môn, 08 Phòng chức năng, 5 Viện, Trung tâm và Phân hiệu tại tỉnh Thanh Hóa với quy mô hơn 15.000 sinh viên, học viên ở các trình độ khác nhau. Đội ngũ cán bộ công chức, viên chức và người lao động của Trường ngày càng được nâng cao về trình độ và chuyên môn nghiệp vụ. Cơ cấu tổ chức và nhân sự hiện nay của Trường như sau:





**Hình 3.1. Sơ đồ tổ chức của Trường ĐH TN&MT HN**

*Nguồn: Phòng Tổ chức – Hành chính*

Ngày 14/8/2020, HĐT ĐH TN&MT HN nhiệm kỳ 2020 - 2025 được công nhận theo Quyết định số 1798/QĐ-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường với 23 thành viên. Trong đó, gồm 01 Chủ tịch Hội đồng, 01 Thành viên - Thư ký và 21 thành viên bảo đảm đại diện cho các bên liên quan trong và ngoài Nhà trường. Đến thời điểm hiện tại HĐT ĐH TN&MT HN gồm 25 thành viên được kiện toàn theo Quyết định số 639/QĐ-BTNMT ngày 04/4/2022 của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban:

**1. Phòng Tổ chức- hành chính:**

Phòng có chức năng tham mưu cho Hiệu trưởng quản lý và chỉ đạo thực hiện công tác: tổ chức bộ máy; viên chức và người lao động; tiền lương; thi đua, khen thưởng; cải cách hành chính; bảo vệ an ninh chính trị nội bộ; công tác văn phòng; kế hoạch công tác; hành chính, tổng hợp và văn thư lưu trữ; công tác một cửa. Cụ thể:

Xây dựng, trình Hiệu trưởng kế hoạch phát triển dài hạn, kế hoạch 5 năm và kế hoạch hàng năm của Phòng Tổ chức - Hành chính; Trình Hiệu trưởng các văn bản chỉ đạo, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án, nhiệm vụ về tổ chức cán bộ của Trường, hướng dẫn và tổ chức thực hiện sau khi được ban hành.

Tham mưu kiện toàn tổ chức bộ máy của Trường; chủ trì xây dựng dự thảo văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường; thẩm định, trình Hiệu trưởng dự thảo văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các đơn vị trực thuộc Trường, kiểm tra việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị sau khi được ban hành; xây dựng Đề án vị trí việc làm và cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức của Trường, tổ chức thực hiện sau khi được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt;

Tham mưu quản lý viên chức và người lao động của Trường; Tham mưu thực hiện chế độ, chính sách, lao động và tiền lương của Trường; Tham mưu thực hiện công tác thi đua, khen thưởng của Trường; Thực hiện công tác văn phòng, tổng hợp và văn thư - lưu trữ; thực hiện các công tác khác theo quy định và theo sự phân công của Hiệu trưởng

## **2. Phòng Đào tạo:**

Tham mưu cho Hiệu trưởng triển khai các công việc thuộc lĩnh vực đào tạo như hoạch định chiến lược, xây dựng kế hoạch đào tạo dài hạn và hàng năm; phát triển các ngành, chuyên ngành đào tạo bậc đại học;

Tổ chức triển khai các hoạt động quản trị chức năng đã được hiệu trưởng phê duyệt bao gồm điều hành việc tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo hàng năm; lập lịch trình và thời khóa biểu, tổ chức quản lý giảng dạy đối với giảng viên và học tập của sinh viên theo quy chế; thực hiện công tác tuyển sinh, tốt nghiệp và các nhiệm vụ chuyên môn khác.

Thực hiện tốt sự phối hợp trong công tác, trong đó có nhiệm vụ phối hợp với phòng Tài chính – Kế toán xây dựng định mức, theo dõi tổng hợp và thanh toán khối lượng công tác chuyên môn cho giảng viên; phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính cung cấp các thông tin về đào tạo để phục vụ giới thiệu, quảng bá các hoạt động của nhà trường; phối hợp với các Khoa, phòng chuyên môn trong công tác quản lý học sinh, sinh viên.

## **3. Phòng Công tác sinh viên:**

Tham mưu cho Hiệu trưởng về công tác chính trị, tư tưởng, văn hóa, xây dựng môi trường giáo dục, hình thành nhân cách và phẩm chất đạo đức cho sinh viên. Quản lý và tổ chức thực hiện các hoạt động giáo dục chính trị tư tưởng, các chính sách chế độ và công tác đánh giá rèn luyện, khen thưởng, kỷ luật đối với sinh viên. Tổ chức công tác quản lý sinh viên ngoại trú. Thực hiện việc quản lý, điều hành, phục vụ nhu cầu ở, sinh hoạt, học tập và rèn luyện của sinh viên thuộc trách nhiệm và thẩm quyền

được giao.

Tổ chức thực hiện công tác chính trị, tư tưởng đối với sinh viên; thực hiện công tác thi đua – khen thưởng – kỷ luật đối với sinh viên; đầu mối tổ chức công tác giáo viên cố vấn lớp; tổ chức các hoạt động quản lý sinh viên; đầu mối tổ chức đánh giá kết quả rèn luyện đối với sinh viên; tổ chức công tác quản lý sinh viên nội trú; tổ chức các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giới thiệu việc làm và quan hệ doanh nghiệp; đầu mối tiếp nhận các nguồn tài trợ, học bổng, chế độ, chính sách đối với sinh viên.

#### **4. Phòng Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế:**

Phòng Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế là đơn vị trực thuộc Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, có chức năng tham mưu giúp Hiệu trưởng và tổ chức quản lý, triển khai thực hiện hoạt động nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ, hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước, hoạt động sở hữu trí tuệ, biên tập, xuất bản các tạp chí, ấn phẩm thông tin truyền thông và Website của Trường theo quy định của pháp luật.

Xây dựng trình Hiệu trưởng các chương trình; kế hoạch dài hạn, 5 năm và hàng năm về nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ; xây dựng các đề án, dự án, nhiệm vụ chuyên môn mở mới về khoa học và công nghệ trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

Xây dựng trình Hiệu trưởng ban hành Quy chế về hoạt động khoa học và công nghệ của Trường theo đúng chế độ quản lý khoa học và công nghệ của Nhà nước; quản lý việc thực hiện các quy chế, quy định và chế độ nghiên cứu khoa học thống nhất trong toàn trường.

Hướng dẫn các đơn vị trong Trường xây dựng kế hoạch và báo cáo về hoạt động nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ theo quy định.

Chủ trì và phối hợp với các đơn vị xây dựng kế hoạch nghiên cứu, ứng dụng khoa học của trường. Theo dõi, quản lý tiến độ thực hiện và tổ chức nghiệm thu các đề tài nghiên cứu khoa học kinh tế, quản lý.

Chủ trì việc tổ chức và quản lý công tác biên soạn, in ấn và thẩm định giáo trình, tài liệu học tập, sách tham khảo phục vụ cho công tác giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học.

Xây dựng cơ sở dữ liệu về hoạt động khoa học và công nghệ của Trường; trao đổi thông tin khoa học và công nghệ với các cơ sở đào tạo, nghiên cứu, các đối tác khác; triển

khai ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học và công nghệ, số hóa đưa vào quản lý các kết quả nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ trong toàn trường từ trước đến nay.

Tham gia thẩm định các tài liệu biên dịch từ tiếng nước ngoài dùng làm bài giảng, giáo trình, tài liệu tham khảo cho giảng viên, sinh viên sử dụng trong toàn Trường.

Thường trực Hội đồng khoa học trường. Phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức các cuộc hội thảo, hội nghị khoa học; tổng kết, khen thưởng công tác nghiên cứu khoa học.

Tổ chức lưu trữ, quản lý thông tin, hồ sơ về quan hệ quốc tế đúng qui định hiện hành. Quản lý chương trình, nội dung hoạt động của các đơn vị và các nhân trong trường về hợp tác quốc tế. Phối hợp với các đơn vị liên quan quản lý sinh viên quốc tế.

Phối hợp điều phối việc sử dụng hệ thống mạng Internet, đầu mối việc cập nhật thông tin thường xuyên trên trang web của trường. Thực hiện công tác tổng hợp và báo cáo về hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế theo qui định. Tổ chức biên tập và phát hành Tạp chí khoa học Tài chính Kế Toán.

#### **5. Phòng Kế hoạch - Tài chính:**

Xây dựng và tổ chức thực hiện các kế hoạch tài chính ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, khai thác mọi nguồn thu hợp lý đảm bảo kinh phí cho nhà trường hoạt động; đồng thời nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho công chức, viên chức và người lao động, thực hiện việc thanh toán, chi trả kịp thời các khoản cho công chức, viên chức người lao động và sinh viên.

Xây dựng và ban hành qui chế chi tiêu nội bộ đảm bảo cho nhà trường thực hiện chi tiêu đúng quy định của Nhà nước; khuyến khích công chức, viên chức và người lao động hăng say làm việc, học tập góp phần đưa nhà trường ngày càng phát triển.

Xây dựng Nội quy, Quy chế quản lý, sử dụng tài sản, vật tư phục vụ công tác quản lý, đáp ứng yêu cầu giảng dạy học tập và nghiên cứu khoa học của trường. Kiểm soát việc chấp hành các chính sách, chế độ tiêu chuẩn, định mức, nghĩa vụ thu nộp nhân sách, thực hiện công tác kiểm tra kế toán nội bộ, đảm bảo việc ghi chép kế toán chính xác, trung thực cung cấp thông tin kịp thời.

#### **6. Phòng Quản trị thiết bị:**

Quản lý tài sản của Nhà trường, lập kế hoạch và thực hiện việc mua sắm, bảo dưỡng, sửa chữa tài sản, trang thiết bị; thường xuyên theo dõi, kiểm tra các trang thiết bị và đồ dùng dạy học nhằm đưa vào sử dụng có hiệu quả cao nhất, phục vụ tốt cho việc

giảng dạy, nghiên cứu và học tập của nhà trường.

### **7. Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng giáo dục:**

Tham mưu cho Hiệu trưởng trong việc xây dựng các mục tiêu, chính sách, quy trình, qui định và các kế hoạch cụ thể của hoạt động khảo thí và đảm bảo chất lượng.

Phối hợp với các Khoa, Bộ môn và Phòng Quản lý đào tạo tổ chức thi kết thúc học phần. Chủ trì tổ chức, hướng dẫn, triển khai xây dựng ngân hàng câu hỏi thi, ngân hàng đề thi; quản lý, bảo mật ngân hàng câu hỏi thi và ngân hàng đề thi của các bậc học, ngành học và loại hình đào tạo trong toàn trường.

Tổ chức triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; lấy ý kiến phản hồi của cựu sinh viên, các cơ quan, đơn vị sử dụng lao động về hoạt động đào tạo của nhà trường.

### **8. Phòng Thanh tra giáo dục và pháp chế:**

Tham mưu cho Hiệu trưởng thực hiện công tác thanh tra, Giám sát các hoạt động của trường trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, các hoạt động có liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của sinh viên, các hoạt động liên quan đến tổ cáo, giám sát hoạt động thu – chi ngân sách nhà nước theo chế độ tài chính và qui chế chi tiêu nội bộ, ngăn ngừa và phòng chống tham nhũng, lãng phí, thực hành tiết kiệm trong nhà trường.

Xây dựng kế hoạch thanh tra, phối hợp với Ban thanh tra nhân dân thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ của Phòng theo đúng qui định của pháp luật.

Kiểm tra việc thực hiện mục tiêu, kế hoạch, chương trình, nội dung, phương pháp giáo dục, quy chế chuyên môn, quy chế thi cử, cấp phát văn bằng, chứng chỉ, việc thực hiện các quy định về giáo trình, bài giảng mà Nhà trường đã ban hành theo đúng quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Kiểm tra việc thực hiện công tác tài chính theo đúng quy chế chi tiêu nội bộ, công tác tài chính phục vụ các chương trình đào tạo; cơ sở vật chất bảo đảm cho công tác giảng dạy; các thủ tục quy trình hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế; công tác đảm bảo chất lượng đội ngũ giảng viên; việc thực hiện các quy định về điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường.

Phối hợp với các đơn vị liên quan tư vấn giúp Hiệu trưởng về những vấn đề pháp lý của đơn vị, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà trường, của cán bộ, viên chức, người lao động. Thực hiện nhiệm vụ thanh tra và các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Hiệu trưởng.

### 3.1.4 *Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên của nhà trường*

Về đội ngũ cán bộ công chức, viên chức và người lao động: Tính đến tháng 06 năm 2023, tổng số đội ngũ viên chức và người lao động của Trường là 748 người, trong đó đội ngũ GV là 544 người (01 GS, 13 PGS, 104 TS, 392 ThS và 34 cử nhân là trợ giảng). Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên của Trường không ngừng được tăng cường về số lượng và chất lượng đặc biệt là đội ngũ giảng viên. Năm 2010, khi mới nâng cấp lên đại học đội ngũ cán bộ, giảng viên của Trường chỉ có 253 người, trong đó có 198 cán bộ giảng dạy. Đến ngày 15 tháng 12 năm 2023, Trường có tổng số đội ngũ công chức, viên chức và người lao động là 748 người; đội ngũ giảng viên Nhà trường hiện có 531/748 người trong đó có 15 Phó Giáo sư, 106 Tiến sĩ, 396 Thạc sĩ và 29 Cử nhân.

**Bảng 3.1. Cơ cấu cán bộ viên chức Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội theo giới tính và theo độ tuổi**

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Cơ cấu theo chức danh nghề nghiệp:</b>						
Chuyên viên	189	27.2%	228	29.4%	186	24.9%
Giảng viên	494	71.1%	531	68.4%	544	72.7%
Nhân viên	12	1.7%	17	2.2%	18	2.4%
<b>Cơ cấu theo giới tính</b>						
Nữ	380	54.7%	389	50.1%	452	60.4%
Nam	315	45.3%	387	49.9%	296	39.6%
<b>Cơ cấu theo độ tuổi</b>						
Tuổi <35	267	38.4%	350	45.1%	319	42.6%
Tuổi 35-50	385	55.4%	385	49.6%	387	51.7%
Tuổi >50	43	6.2%	41	5.3%	42	5.6%

Năm 2022, tỷ lệ giảng viên giảm 2.7% so với năm 2021, số lượng giảng viên có tăng nhưng tỷ lệ giảm là do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 trường tổ chức học online và chưa kịp tuyển dụng trong thời gian ngắn nên tỷ lệ giảng viên năm 2022 bị giảm xuống còn 68.4%. Năm 2023, trường đi vào hoạt động dần ổn định nên số lượng cũng như tỷ lệ giảng viên, nhân viên trường đã cơ cấu tăng, và ổn định.

Số lượng cán bộ, viên chức nhà trường luôn có tỷ lệ nữ lớn hơn nam. Năm 2023, nữ giới chiếm 60.4% còn nam giới là 39.6%. Tuy có sự chênh lệch về giới tính nhưng không quá rõ rệt (chênh 20.9%), đây cũng là tình hình chung trong các cơ sở giáo dục

trong cả nước chứ không riêng trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Công tác bồi dưỡng đào tạo đội ngũ, đặc biệt là đội ngũ giảng viên được trường đặc biệt quan tâm nhất là đối với đội ngũ giảng viên có trình độ cao tiến sĩ, Phó giáo sư, Giáo sư.

Cùng với sự nỗ lực phấn đấu của cán bộ, giảng viên, bên cạnh các chính sách chung của Nhà nước, Trường luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi để thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ và thu hút cán bộ có trình độ từ tiến sĩ trở lên, cán bộ giảng viên có nhiều cơ hội tham gia các khoá đào tạo nâng cao về trình độ chuyên môn, trình độ lý luận chính trị, kỹ năng nghề nghiệp, ngoại ngữ, tin học... Vì vậy, chất lượng đội ngũ cán bộ của Trường trong một thời gian ngắn đã tăng lên nhanh chóng. Năm 2010, khi mới nâng cấp lên đại học, trường mới có 15 tiến sĩ thì đến giữa năm 2023, Trường đã có hơn 100 cán bộ, giảng viên có trình độ tiến sĩ trở lên.

Tuy nhiên, hiện nay đội ngũ giảng viên còn mất cân đối giữa các ngành đào tạo, giảng viên là chuyên gia đầu ngành còn ít. Số lượng Phó giáo sư, tiến sĩ trong những năm qua có tăng nhưng vẫn chưa đảm bảo quy định. Hiện tại, tỷ lệ Phó Giáo sư, tiến sĩ của trường hơn 22,7% còn thấp so với quy định nhưng sẽ được khắc phục trong một vài năm tới khi có 63 NCS của trường đã chuẩn bị kết thúc học tập tại các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước và ngày càng có nhiều tiến sĩ, PGS từ các cơ sở đào tạo, nghiên cứu trong và ngoài nước xin về công tác tại trường.

Mặc dù đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên của Trường ngày càng tăng lên về mặt số lượng tuy nhiên chưa tương đồng về chất lượng. Cán bộ quản lý, nhân viên có trình độ từ Thạc sĩ trở lên còn thấp. Thêm vào đó, với số lượng sinh viên ngày càng tăng qua các năm thì lực lượng cán bộ quản lý, nhân viên vẫn chưa đáp ứng đủ khối lượng công việc.

Về đội ngũ giảng viên thì bất cập hiện nay là tình trạng dư thừa giảng viên với những ngành đặc thù của Trường như Biến đổi khí hậu và phát triển bền vững, Khí tượng và khí hậu học, Kinh tế tài nguyên thiên nhiên,... dù đây là những ngành học thế mạnh của Trường. Trong khi đó tỉ lệ sinh viên đăng ký vào những ngành học xu thế như Marketing, Kế toán, Luật, Công nghệ thông tin,... lại rất cao nên lượng giảng viên luôn trong trạng thái thiếu hụt.

- Điểm mạnh:

Đội ngũ cán bộ, giảng viên của Trường đã được rèn luyện, trưởng thành trong quá trình xây dựng và phát triển Nhà trường; có phẩm chất tốt, trình độ chuyên môn

vững vàng. Với đội ngũ giảng viên đa phần có trình độ trên đại học là lực lượng cán bộ nghiên cứu khoa học cơ bản, có năng lực, có trình độ chuyên môn tốt; là nhân tố nòng cốt duy trì và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo. Một số giảng viên được đào tạo bài bản ở nước ngoài có trình độ chuyên môn cao, ngoại ngữ tốt, tỷ lệ cán bộ trẻ cao cũng là thuận lợi để phát triển đội ngũ giảng viên lâu dài.

- Tồn tại:

Một số giảng viên cao tuổi có kinh nghiệm giảng dạy, trình độ chuyên môn cao nhưng trình độ ngoại ngữ hạn chế. Đội ngũ cán bộ giảng viên trẻ được đào tạo chính quy, có năng lực chuyên môn, ngoại ngữ gặp hạn chế về kinh nghiệm giảng dạy. Việc trẻ hoá đội ngũ gặp khó khăn về nguồn tuyển và biên chế, kinh phí đãi ngộ.

- Nhu cầu đổi mới:

Tạo nguồn và tuyển chọn cán bộ, giảng viên mới để đảm bảo số lượng giảng viên và đảm bảo chất lượng phát triển ổn định, lâu dài; đào tạo nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ hiện có và thu hút giảng viên có trình độ chuyên môn cao, có trình độ ngoại ngữ tốt, phấn đấu trong thời gian sớm nhất đạt 100% giảng viên giảng dạy có trình độ Thạc sĩ trở lên, từng bước nâng cao số lượng giảng viên có trình độ giáo sư, phó giáo sư, tiến sĩ, đủ tiêu chuẩn trường đại học đạt chuẩn.

### **3.1.5 Cơ sở vật chất của nhà trường**

Trường ĐH TN&MT HN có tổng diện tích là 68.858,3 m<sup>2</sup>, bao gồm: (1) Trụ sở chính (41A Phú Diễn, Bắc Từ Liêm, Hà Nội) là 20.101,3 m<sup>2</sup>, (2) Cơ sở Đông Ngạc (Bắc Từ Liêm, Hà Nội) là 2.855 m<sup>2</sup>, (3) Trạm thủy văn thực hành là 1.154 m<sup>2</sup> và (4) Phân hiệu Thanh hóa là 44.739 m<sup>2</sup>. Trường có hệ thống giảng đường 171 phòng với tổng diện tích 13.349,3 m<sup>2</sup>; 03 hội trường trên 200 chỗ ngồi với tổng diện tích 1047 m<sup>2</sup>; 43 phòng thực hành, thí nghiệm với tổng diện tích 3.726,1 m<sup>2</sup> trong đó có 22 phòng thực hành máy tính với khoảng 1.000 máy tính và 14 phòng thí nghiệm, vườn thực hành. Ngoài trang thiết bị và hệ thống giảng đường, phòng thực hành, Trường còn có hệ thống hạ tầng CNTT hiện đại và đồng bộ, các phòng học đều được trang bị hệ thống âm thanh và máy chiếu đa năng. Bên cạnh việc đầu tư, nâng cấp trang thiết bị và CSVC, Trường đã từng bước tăng cường công tác quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả CSVC hiện có; quy hoạch và xây dựng khuôn viên Trường tạo cảnh quan môi trường xanh - sạch - đẹp.

Trong những năm qua, Nhà trường rất quan tâm đến Thư viện đặc biệt là CSVC và nguồn tài liệu. Hiện nay, thư viện có tổng diện tích khoảng 1.000 m<sup>2</sup> gồm 03 phòng:



Phòng Đọc - mượn, Phòng Đọc SV và Phòng Xử lý nghiệp vụ. Riêng 02 phòng đọc có khoảng gần 200 chỗ ngồi để bạn đọc tra cứu tài liệu. Về nguồn tài liệu, đến nay tổng số đầu sách của thư viện có khoảng 16.330 đầu sách với gần 40.089 bản ghi và khoảng 14.000 đầu tài liệu điện tử gồm: sách, giáo trình, luận án, luận văn, đồ án tốt nghiệp... Cùng với sự phát triển của Nhà trường, CSVN Thư viện được đầu tư mới, đồng bộ. Các phòng phục vụ đều được trang bị đầy đủ hệ thống chiếu sáng, máy tính tra cứu, bàn ghế, giá tủ, quạt máy, điều hòa, máy hút âm,...; 100 máy tính được trang bị tại phòng tra cứu điện tử; 09 máy chủ server và các máy trạm; 10 máy xử lý nghiệp vụ; phần mềm thư viện điện tử IlibMe 8.0 áp dụng chỉ từ, công từ, chip RFID để quản lý tài liệu; 01 máy photo; 02 máy in; 04 máy trả tự động; 04 đầu đọc mã vạch; 04 máy kiểm kê; 04 trạm lập trình; 02 máy số hóa. Từ năm 2017 đến nay, thư viện trường đã ký Biên bản thỏa thuận hợp tác với Trường ĐH TN&MT TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Mở - Địa chất, thư viện Trung tâm Khoa học và Công nghệ Quốc gia về việc hợp tác liên kết trao đổi nguồn tài liệu và nghiệp vụ thông tin - thư viện giữa các đơn vị. Với thỏa thuận hợp tác này, bạn đọc được phép truy cập và tra cứu cơ sở dữ liệu số thuộc nhóm tài liệu nội sinh của cả hai bên.

### **3.1.6. Giới thiệu về khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường**

Khoa Kinh tế là đơn vị trực thuộc Trường ĐH TNMT HN , được thành lập từ năm 2008 theo Quyết định số 14/QĐ-TĐHHN ngày 18 tháng 10 năm 2010 của Hiệu trưởng Trường ĐH TNMT HN . Chức năng và nhiệm vụ của Khoa Kinh tế là giúp Hiệu trưởng Trường ĐH TNMT HN . Chức năng và nhiệm vụ của Khoa Kinh tế là giúp Hiệu trưởng tổ chức đào tạo các lĩnh vực kinh tế, tận dụng thế mạnh của Nhà trường liên quan đến TN&MT ở các trình độ cao đẳng, đại học và sau đại học; triển khai thực hiện công tác NCKH, hợp tác đào tạo thuộc ngành, lĩnh vực kinh tế và các hoạt động giáo dục khác theo phân công của Hiệu trưởng. Việc đào tạo các ngành thuộc khối ngành kinh tế đã mở ra hướng phát triển sản phẩm đào tạo mới cho Trường ĐH TNMT HN theo xu thế “kinh tế hóa ngành TN&MT”. Về học tập, SV ngành Logistics và quản lý chuỗi cung ứng học các học phần lý thuyết tại cơ sở 1 số 41A đường Phú Diễn, quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội. Tuy nhiên đối với học phần Quốc phòng - An Ninh, SV sẽ được học tại phân hiệu Thanh Hóa 2 tuần vì tại đây có đầy đủ cơ sở vật chất, giảng đường, thao trường, bãi tập, học cụ... phục vụ huấn luyện sát thực tế vì đây là môn học đặc thù cần nơi để luyện tập.

Trong gần 15 năm thành lập và phát triển, Khoa luôn coi trọng vấn đề chất lượng đào tạo. Hoạt động xây dựng văn hóa chất lượng trong Khoa được thể hiện từ sứ mạng, tầm nhìn, các mục tiêu chiến lược của Khoa, ý nghĩa biểu tượng của Khoa đến những hoạt động áp dụng nhiều biện pháp duy trì và nâng cao chất lượng đào tạo NCKH.

*Về cơ cấu tổ chức*, Khoa có 01 trưởng Khoa, 02 phó trưởng Khoa và 07 bộ môn gồm: (1) Kế toán, (2) Kiểm toán, (3) Kinh tế số và Thương mại điện tử, (4) Logistics, (5) Marketing, (6) Quản trị kinh doanh, (7) Du lịch – Khách sạn.

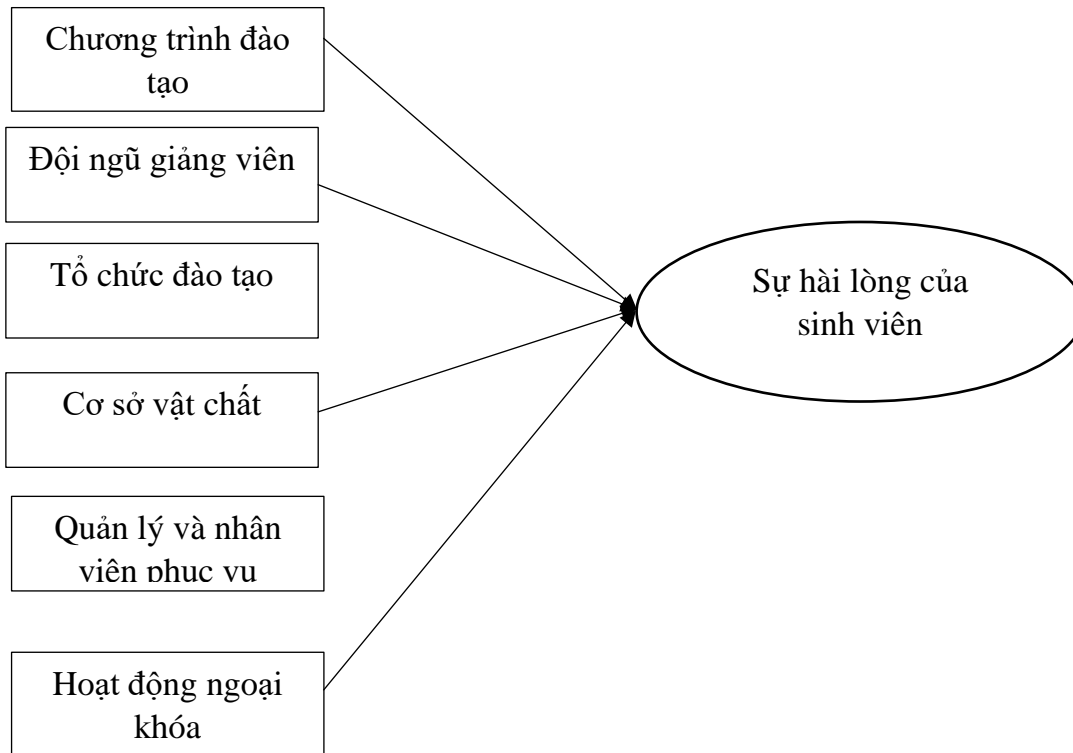
Về nhân lực, tính đến ngày 22 tháng 9 năm 2024, Khoa có 138 viên chức và người lao động, trong đó có 125 GV, với cơ cấu 2 Phó GS, 10 TS, 113 ThS và 13 cử nhân.

*Trong công tác đào tạo*, Khoa đang quản lý 06 CTĐT đại học (Kế toán, Quản trị kinh doanh, Marketing, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, Quản trị khách sạn, Logistics và quản lý chuỗi cung ứng); 01 CTĐT ThS (Kế toán). Với đối tượng SV đại học chính quy, Khoa đã và đang đào tạo 14 khóa, trong đó 10 khóa SV đã tốt nghiệp với tổng số khoảng hơn 5000 SV, 04 khóa SV đang học với tổng số khoảng 6500 SV. Theo kết quả khảo sát của Trường ĐH TNMT HN về tình hình việc làm của SVTN năm 2022, có 93% số SVTN của Khoa đã có việc làm, trong đó có 7% làm việc trong khu vực Nhà nước, 83% làm việc trong khu vực tư nhân, 7% làm việc trong các đơn vị liên doanh với nước ngoài và 3% tự tạo việc làm. Theo kết quả khảo sát của Trường ĐH TNMT HN về tình hình việc làm của SVTN năm 2023, có 89,25% số SVTN của Khoa đã có việc làm, trong đó có 12% làm việc trong khu vực Nhà nước, 78% làm việc trong khu vực tư nhân, 6,5% làm việc trong các đơn vị liên doanh với nước ngoài và 3,75% tự tạo việc làm.

### **3.2. Mô hình phân tích**

#### *Mô hình được đề xuất nghiên cứu*

Từ những cơ sở lý luận chương 1, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu của luận văn là:



**Sơ đồ 3.1. Đề xuất mô hình nghiên cứu**

*(Nguồn: Tác giả)*

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trường Đại học Tài nguyên và Môi trường bao gồm 6 yếu tố: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Cơ sở vật chất, (5) Quản lý và nhân viên phục vụ, (6) Hoạt động ngoại khóa.

#### **Chương trình đào tạo:**

Chương trình đào tạo bao gồm các yếu tố liên quan đến nội dung chương trình, cấu trúc mà sinh viên sẽ học. Đây chính là yếu tố đầu tiên khi một sinh viên lựa chọn ngành học tại một cơ sở giáo dục. Một trường có cơ sở đào tạo tốt sẽ thu hút sinh viên học tập nhiều hơn. Vì vậy nếu yếu tố này được thỏa mãn thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trường chắc chắn sẽ cao. Trên cơ sở này, giả thuyết của đề tài được xây dựng:

*Giả thuyết 1 (H1): Chương trình đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo*

**Bảng 3.2. Thang đo yếu tố chương trình đào tạo**

<b>Tên biến</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Nguồn</b>
Chương trình đào tạo	CTĐT có số tín chỉ các học phần phù hợp	CTDT1	Phạm Thế Châu (2018)
	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo	CTDT2	Phạm Thế Châu (2018)
	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội	CTDT3	Phạm Thế Châu (2018)
	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên	CTDT4	Phạm Thế Châu (2018)
	Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học	CTDT5	Nguyễn Thị Duyên (2018)
	Chương trình đào tạo thiết kế có thể liên thông với các trình độ đào tạo và chương trình giáo dục khác	CTDT6	Nguyễn Thị Duyên (2018)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### **Đội ngũ giảng viên**

Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013) qua nghiên cứu thực nghiệm tại khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, trường Đại học Cần Thơ cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 2 nhóm nhân tố liên quan đến tác phong, năng lực của giảng viên và cơ sở vật. Trong đó, sự ảnh hưởng của nhóm tác phong, năng lực của giảng viên có ảnh hưởng mạnh hơn so với nhóm cơ sở vật chất. Giảng viên là những người trực tiếp truyền thụ kiến thức cho sinh viên, hướng dẫn sinh viên tự nghiên cứu, thực hành và làm thí nghiệm. Nói cách khác thì đội ngũ giảng viên thường xuyên có các hoạt động tương tác với sinh viên, đem lại lợi ích cốt lõi cho sinh viên và là những người quyết định chất lượng đào tạo. Trên cơ sở này, giả thuyết 2 của nghiên cứu được xây dựng:

*Giả thuyết 2 (H2): Đội ngũ giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.*

**Bảng 3.3. Thang đo yếu tố đội ngũ giảng viên**

<b>Tên biến</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Nguồn</b>
Đội ngũ giảng viên	GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả	GV1	Phạm Thế Châu (2018)
	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy	GV2	Phạm Thế Châu (2018)
	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy	GV3	Phạm Thế Châu (2018)
	GV có thái độ thân thiện với SV	GV4	Phạm Thế Châu (2018)
	GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV	GV5	Phạm Thế Châu (2018)
	GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng	GV6	Phạm Thế Châu (2018)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### **Tổ chức đào tạo**

Các công tác tổ chức học tập, tổ chức thi cử, sắp xếp bố trí thời gian học tập, quản lý giám sát,... một phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Các yếu tố như kế hoạch giảng dạy, tiêu chí đánh giá, quy mô lớp học, thời gian học tập, phương pháp đánh giá và tổ chức thi cử đều là những biến số quan trọng thường được xem xét trong các nghiên cứu về chất lượng giáo dục và trải nghiệm của sinh viên.

Do đó giả thuyết 3 được hình thành:

*Giả thuyết 3 (H3): Công tác tổ chức đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.*

**Bảng 3.4. Thang đo yếu tố tổ chức đào tạo**

<b>Tên biến</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Mã hóa</b>	
Tổ chức đào tạo	Sinh viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy	TCDT1	Phạm Thế Châu (2018)
	Sinh viên được thông báo đầy đủ tiêu chí đánh giá kết quả học tập	TCDT2	
	Lớp học có số lượng SV hợp lý	TCDT3	Phạm Thế Châu (2018)

Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho sinh viên	TCDT4	Phạm Thế Châu (2018)
Đề thi bám sát nội dung và mục tiêu của môn học	TCDT5	Nguyễn Thị Duyên (2018)
Các hình thức kiểm tra, đánh giá khác nhau phù hợp với tính chất của từng môn học	TCDT6	Nguyễn Thị Duyên (2018)
Công tác tổ chức thi cử nghiêm túc, chặt chẽ.	TCDT7	Phạm Thế Châu (2018)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### **Cơ sở vật chất**

Nghiên cứu của Lyons (2001) khẳng định vai trò quan trọng của môi trường, phương tiện giáo dục đối với chất lượng giáo dục. Tác giả cũng đã đưa ra các giải pháp nhằm khắc phục kịp thời các hạn chế về cơ sở vật chất, nhiệt độ, sự thông thoáng, âm thanh, ánh sáng và sự hòa hợp với môi trường, xã hội của các công trình trường học.

Cơ sở vật chất là một hệ thống sản phẩm vật chất hữu hình gồm: phòng học, phòng thí nghiệm, xưởng thực hành, phòng vi tính, mạng Internet, ký túc xá sinh viên, hệ thống điện, nước, khu giải trí, thể dục thể thao,... Như vậy để đảm bảo cho người học có khả năng đáp ứng yêu cầu của người sử dụng thì việc tiếp cận với những công nghệ ngay tại cơ sở đào tạo và trường học là việc làm tối cần thiết, nó bao gồm các cơ sở đào tạo với các phòng học được trang bị phục vụ lý thuyết, thực hành, thực tập, cùng các điều kiện đảm bảo đào tạo khác như thư viện, phòng đọc, ký túc xá, các nơi sinh hoạt chung cho sinh viên,... Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, đặc biệt là công nghệ thông tin, việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ một cách hiệu quả sẽ đóng góp rất nhiều vào việc thỏa mãn nhu cầu của người học cũng như nâng cao hiệu quả của một chương trình đào tạo.

Trên cơ sở này, giả thuyết của nghiên cứu được xây dựng như sau:

*Giả thuyết 4 (H4): cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.*

**Bảng 3.5. Thang đo yếu tố cơ sở vật chất**

Tên biến	Thang đo	Mã hóa	Nguồn
----------	----------	--------	-------

<b>Cơ sở vật chất</b>	Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV	CSVC1	Phạm Thế Châu (2018)
	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy	CSVC2	Phạm Thế Châu (2018)
	Phòng thực hành có đủ các công cụ cần thiết cho nhu cầu thực hành của sinh viên	CSVC3	Nguyễn Thị Duyên (2018)
	Phòng máy tính có nhiều máy và hoạt động hiệu quả đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	CSVC4	Nguyễn Thị Duyên (2018)
	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV	CSVC5	Phạm Thế Châu (2018)
	Trường có khuôn viên, cảnh quan đẹp	CSVC6	Phạm Thế Châu (2018)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### **Quản lý và nhân viên phục vụ**

Công tác quản lý của nhà trường và đội ngũ nhân viên phục vụ đóng vai trò quan trọng trong công tác đào tạo và được xem là yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng đào tạo của nhà trường, nó quyết định sự thành công của cả quá trình giáo dục, thể hiện các chức năng, có những giải pháp quản lý phục vụ đào tạo một cách tối ưu. Thực hiện đúng cam kết của nhà trường về chất lượng đào tạo.

*Giả thuyết 5 (H5): cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.*

**Bảng 3.6. Thang đo yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ**

<b>Tên biến</b>	<b>Thang đo</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Nguồn</b>
<b>Quản lý và nhân viên phục vụ</b>	Cán bộ quản lý giải đáp thỏa đáng các yêu cầu chính đáng của sinh viên	QLNV1	Võ Văn Việt (2017)
	Nhân viên các phòng chức năng, Đào tạo, tổ chức hành chính, công tác SV) có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên	QLNV2	Nguyễn Thị Duyên (2018)

Nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên	QLNV3	Nguyễn Thị Duyên (2018)
Giáo vụ khoa, thư ký khoa có thái độ ân cần, niềm nở giải quyết công việc khi sinh viên yêu cầu	QLNV4	Nguyễn Thị Duyên (2018)
Giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập thường xuyên tổ chức sinh hoạt lớp	QLNV5	Nguyễn Thị Duyên (2018)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### Hoạt động ngoại khóa

Các hoạt động ngoại khóa hỗ trợ phát triển kỹ năng của sinh viên đóng vai trò quan trọng trong việc định hình trải nghiệm học tập tổng thể và nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Trường có nhiều câu lạc bộ, hoạt động ngoại khóa, các khóa bồi dưỡng,... giúp sinh viên xây dựng mối quan hệ xã hội, cảm thấy gắn bó hơn với trường. Khi sinh viên có môi trường để phát triển ngoài học tập, họ sẽ cảm thấy được toàn diện hơn. Trường kết nối với các doanh nghiệp giúp cho sinh viên tiếp cận nhiều hơn với môi trường làm việc thực tế, làm cho SV hiểu rõ hơn về ngành nghề mình theo đuổi. Khi trường học có kết nối mạnh mẽ với doanh nghiệp, SV sẽ cảm thấy chương trình học có tính thực tiễn cao và hữu ích cho sự nghiệp, từ đó tăng cường sự hài lòng của SV.

*Giả thuyết 6 (H6): hoạt động ngoại khóa có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.*

**Bảng 3.7. Thang đo yếu tố hoạt động ngoại khóa**

Tên biến	Thang đo	Mã hóa	Nguồn
<b>Hoạt động ngoại khóa</b>	Trường có nhiều câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa bổ ích cho sinh viên	HDNK1	Võ Văn Việt (2017)
	Trường có nhiều khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng nghiên cứu khóa học giúp sinh viên tham gia tốt các chương trình, hội thảo việc làm, hội thảo khoa học, khởi nghiệp	HDNK2	Võ Văn Việt (2017)



Trường kết nối với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận với môi trường thực tế	HDNK3	Võ Văn Việt (2017)
Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên nâng cao khả năng tương tác và làm việc nhóm trong học tập	HDNK4	Võ Văn Việt (2017)
Trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, Hội	HDNK5	Võ Văn Việt (2017)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Xuất phát từ mô hình nghiên cứu, tác giả sẽ đánh giá được mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo qua mô hình hồi quy tuyến tính sau:

$$Y = b + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + a_4X_4 + a_5X_5 + a_6X_6$$

Trong đó:

Y: Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo

X<sub>1</sub>: Chương trình đào tạo

X<sub>2</sub>: Đội ngũ giảng viên

X<sub>3</sub>: Tổ chức đào tạo

X<sub>4</sub>: Cơ sở vật chất

X<sub>5</sub>: Quản lý và nhân viên phục vụ

X<sub>6</sub>: Hoạt động ngoại khóa

### 3.3. Thống kê mô tả

#### 3.3.1. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố chương trình đào tạo

**Bảng 3.8. Kết quả thống kê mô tả yếu tố chương trình đào tạo**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CTDT1	922	1	5	4.32	.819
CTDT2	922	1	5	4.29	.822
CTDT3	922	1	5	4.28	.810
CTDT4	922	1	5	4.30	.824

CTDT5	922	1	5	4.20	.885
CTDT6	922	1	5	4.25	.827
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Kết quả bảng trên cho thấy đối với yếu tố chương trình đào tạo, SV đánh giá cao các biến quan sát chương trình đào tạo có số tín chỉ các học phần phù hợp và chương trình đào tạo được thực hiện theo thông báo cho sinh viên. Nhìn chung, SV đánh giá cao đối với yếu tố chương trình đào tạo, mức đánh giá trung bình thấp nhất là 4.22 với tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học và tiêu chí được đánh giá cao nhất trong yếu tố chương trình đào tạo là chương trình đào tạo có số tín chỉ các học phần phù hợp với mức mean là 4.34.

### 3.3.2. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố đội ngũ giảng viên

**Bảng 3.9. Kết quả thống kê mô tả yếu tố đội ngũ giảng viên**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
GV1	922	1	5	4.29	.827
GV2	922	1	5	4.30	.841
GV3	922	1	5	4.40	.781
GV4	922	1	5	4.38	.789
GV5	922	1	5	4.36	.808
GV6	922	1	5	4.34	.804
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Theo kết quả bảng trên cho thấy yếu tố đội ngũ giảng viên được sinh viên đánh giá cao với mức trung bình từ 4.29 (tiêu chí GV1: Giảng viên có phương pháp truyền đạt hiệu quả), cao nhất là mức đánh giá 4.4 (tiêu chí GV3: Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy).

### 3.3.3. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố tổ chức đào tạo

**Bảng 3.10. Kết quả thống kê mô tả yếu tố tổ chức đào tạo**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation

TCDT1	922	1	5	4.36	.797
TCDT2	922	1	5	4.38	.777
TCDT3	922	1	5	4.35	.805
TCDT4	922	1	5	4.29	.859
TCDT5	922	1	5	4.32	.808
TCDT6	922	1	5	4.33	.806
TCDT7	922	1	5	4.39	.803
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Căn cứ kết quả bảng trên ta thấy yếu tố tổ chức đào tạo được sinh viên đánh giá cao, trong đó cao nhất là công tác tổ chức thi cử nghiêm túc, chặt chẽ. Thấp nhất trong số các thang đo của chương trình đào tạo với mean = 4.29 là thang đo đề thi bám sát nội dung và mục tiêu của môn học.

### 3.3.4. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố cơ sở vật chất

**Bảng 3.11. Kết quả thống kê mô tả yếu tố cơ sở vật chất**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CSVC1	922	1	5	4.36	.794
CSVC2	922	1	5	4.22	.862
CSVC3	922	1	5	4.21	.890
CSVC4	922	1	5	4.20	.866
CSVC5	922	1	5	4.28	.817
CSVC6	922	1	5	4.27	.869
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Các thang đo thuộc yếu tố cơ sở vật chất cũng được sinh viên đánh giá cao với mức mean từ 4.2 đến 4.36, trong đó thấp nhất là thang đo phòng máy tính có nhiều máy và hoạt động hiệu quả đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và thang đo phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV được đánh giá cao nhất.

### 3.3.5. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ

**Bảng 3.12. Kết quả thống kê mô tả yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
QLNV1	922	1	5	4.29	.851
QLNV2	922	1	5	4.29	.808
QLNV3	922	1	5	4.33	.789
QLNV4	922	1	5	4.30	.820
QLNV5	922	1	5	4.34	.801
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Các thang đo của yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ được SV đánh giá cao với mức mean từ 4.29 đến 4.34, trong đó thang đo QLVN1 (Cán bộ quản lý giải đáp thỏa đáng các yêu cầu chính đáng của sinh viên) và QLVN2 (Nhân viên các phòng chức năng, Đào tạo, tổ chức hành chính, công tác SV có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên) bị đánh giá thấp nhất, và thang đo được đánh giá cao nhất trong yếu tố này là Giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập thường xuyên tổ chức sinh hoạt lớp.

### 3.3.6. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố hoạt động ngoại khóa

**Bảng 3.13. Kết quả thống kê mô tả yếu tố hoạt động ngoại khóa**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HDNK1	922	1	5	4.21	.877
HDNK2	922	1	5	4.20	.864
HDNK3	922	1	5	4.18	.894
HDNK4	922	1	5	4.24	.853
HDNK5	922	1	5	4.31	.805
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Các thang đo của yếu tố ngoại khóa được đánh giá với mức mean thấp nhất từ 4.18 đến cao nhất là 4.31, thang đo HDNK3 (Trường kết nối với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận với môi trường thực tế) bị đánh giá thấp nhất và cao nhất là thang đo HDNK5 (Trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, Hội).

### 3.3.7. Thống kê mô tả kết quả khảo sát yếu tố sự hài lòng

**Bảng 3.14. Kết quả thống kê mô tả yếu tố sự hài lòng**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HL1	922	1	5	4.26	.835
HL2	922	1	5	4.32	.814
HL3	922	1	5	4.30	.825
HL4	922	1	5	4.18	.882
HL5	922	1	5	4.29	.817
HL6	922	1	5	4.25	.854
Valid N (listwise)	922				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Dựa vào kết quả ở bảng trên ta thấy, các thang đo của yếu tố sự hài lòng được đánh giá với mức mean từ 4.18 đến 4.32, trong đó thang đo HL4 (Bạn hài lòng về tình trạng cơ sở vật chất, máy móc thiết bị) được đánh giá thấp nhất và cao nhất là thang đo HL2 (Bạn hài lòng về năng lực của đội ngũ Giảng viên).

## 3.4 Kết quả phân tích và bàn luận

### 3.4.1. Kiểm định hệ số tin cậy của thang đo (kiểm định hệ số Cronbach alpha)

#### 3.4.1.1. Phân tích độ tin cậy của thang đo chương trình đào tạo

Thang đo yếu tố chương trình đào tạo gồm 6 biến quan sát (CTDT1 – CTDT6). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.962 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo chương trình đào tạo đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.15. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo chương trình đào tạo**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	6

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
CTDT1	21.32	14.838	.853	.957
CTDT2	21.34	14.690	.876	.954
CTDT3	21.36	14.571	.915	.950
CTDT4	21.34	14.626	.885	.953
CTDT5	21.44	14.329	.862	.956
CTDT6	21.38	14.644	.878	.954

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.2. Phân tích độ tin cậy của thang đo Đội ngũ giảng viên

Thang đo yếu tố đội ngũ giảng viên gồm 6 biến quan sát (GV1 – GV6). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.959 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo đội ngũ giảng viên đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.16. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo đội ngũ giảng viên**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.959	6

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
GV1	21.79	13.490	.878	.950
GV2	21.77	13.716	.817	.957
GV3	21.67	13.860	.866	.951
GV4	21.69	13.659	.897	.948

GV5	21.71	13.611	.880	.950
GV6	21.73	13.624	.882	.949

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.3. Phân tích độ tin cậy của thang đo tổ chức đào tạo

Thang đo yếu tố đội ngũ giảng viên gồm 7 biến quan sát (TCDT1 – TCDT7). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.972 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo tổ chức đào tạo đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.17. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo tổ chức đào tạo**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.972	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TCDT1	26.06	20.238	.903	.967
TCDT2	26.04	20.364	.910	.966
TCDT3	26.07	20.172	.903	.967
TCDT4	26.13	19.857	.882	.968
TCDT5	26.11	20.220	.892	.967
TCDT6	26.09	20.122	.909	.966
TCDT7	26.04	20.330	.880	.968

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.4. Phân tích độ tin cậy của thang đo cơ sở vật chất

Thang đo yếu tố cơ sở vật chất gồm 6 biến quan sát (CSVC1 – CSVC6). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha =

0.956 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo cơ sở vật chất đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.18. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo cơ sở vật chất**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	21.19	15.526	.829	.951
CSVC2	21.33	14.698	.893	.944
CSVC3	21.33	14.548	.885	.945
CSVC4	21.35	14.901	.852	.949
CSVC5	21.27	15.053	.888	.945
CSVC6	21.28	14.994	.831	.951

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.5. Phân tích độ tin cậy của thang đo quản lý và nhân viên phục vụ

Thang đo yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ gồm 5 biến quan sát (QLNV1 – QLVN5). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.971 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo quản lý và nhân viên phục vụ đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.



**Bảng 3.19. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo quản lý và nhân viên phục vụ**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.971	5

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
QLNV1	17.27	9.355	.911	.964
QLNV2	17.26	9.598	.914	.964
QLNV3	17.23	9.638	.931	.961
QLNV4	17.26	9.464	.928	.961
QLNV5	17.22	9.731	.890	.967

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.6. Phân tích độ tin cậy của thang đo hoạt động ngoại khóa

Thang đo yếu tố hoạt động ngoại khóa gồm 5 biến quan sát (HDNK1 – HDNK5). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.965 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo hoạt động ngoại khóa đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.19. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo quản lý và nhân viên phục vụ**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.965	5

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>

HDNK1	16.93	10.349	.902	.957
HDNK2	16.94	10.327	.925	.953
HDNK3	16.96	10.267	.897	.958
HDNK4	16.89	10.457	.911	.956
HDNK5	16.83	10.912	.874	.962

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 3.4.1.7. Phân tích độ tin cậy của thang đo sự hài lòng

Thang đo yếu tố sự hài lòng gồm 5 biến quan sát (HL1 – HL5). Qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.970 > 0.6, giá trị của hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến đo lường thành phần đều có giá trị lớn hơn 0.3. Trong các thang đo đường có thang đo HL4 có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến = 0.971 lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng, nhưng hệ số tương quan biến tổng bằng 0.838 > 0.3 nên vẫn đủ điều kiện đưa vào phân tích nhân tố khám phá, còn lại hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng. Kết quả bảng dưới cho thấy thang đo sự hài lòng đủ độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 3.20. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo sự hài lòng**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	21.34	15.345	.910	.964
HL2	21.28	15.506	.909	.964
HL3	21.30	15.291	.933	.961
HL4	21.42	15.408	.838	.971
HL5	21.31	15.393	.926	.962
HL6	21.35	15.234	.905	.964

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thấy 6 thành phần của thang đo chất lượng đào tạo đều có độ tin cậy lớn hơn 0.6. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết và được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá EFA.

### 3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Toàn bộ các biến quan sát được đưa và phân tích nhân tố khám phá (EFA), để giảm bớt hay tóm tắt dữ liệu và tính độ tin cậy (Sig) của các biến quan sát có quan hệ chặt chẽ

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		<b>.985</b>
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	<b>Approx. Chi-Square</b>	<b>49176.022</b>
	<b>Df</b>	<b>595</b>
	<b>Sig.</b>	<b>.000</b>

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Kết quả kiểm định Barlett cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ( $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ ). Đồng thời hệ số  $0.5 < \text{KMO} = 0.985 < 1$ , kết quả này cho phép kết luận phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế thu thập.

**Bảng 3.21. Tổng phương sai được giải thích**

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	26.743	76.408	76.408	10.975	33.258	33.258	6.651	20.155	20.155
2	1.138	3.252	79.660	2.627	7.960	41.219	3.318	10.056	30.211
3	.868	2.481	82.141	2.001	6.062	47.281	3.113	9.434	39.645
4	.560	1.601	83.742	1.277	3.869	51.150	2.361	7.154	46.799
5	.489	1.396	85.138	1.217	3.687	54.837	1.930	5.850	52.649
6	.377	1.076	86.214	1.103	3.341	58.178	1.825	5.529	58.178
7	.358	1.022	87.236						
8	.330	.941	88.177						
9	.298	.853	89.030						
10	.274	.784	89.814						
11	.243	.693	90.507						
12	.227	.648	91.155						
13	.219	.625	91.780						
14	.208	.594	92.374						
15	.199	.568	92.942						
16	.198	.565	93.507						
17	.184	.525	94.032						
18	.177	.505	94.537						
19	.158	.451	94.988						
20	.155	.444	95.432						
21	.149	.427	95.859						
22	.146	.417	96.276						
23	.134	.383	96.659						
24	.127	.364	97.023						
25	.124	.354	97.377						
26	.115	.328	97.706						
27	.113	.322	98.028						
28	.110	.314	98.342						
29	.102	.291	98.633						
30	.095	.273	98.906						
31	.091	.260	99.166						
32	.086	.247	99.413						
33	.076	.216	99.629						
34	.069	.197	99.826						
35	.061	.174	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là 58.178%, điều này có nghĩa là 58.178% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến được quan sát.

Phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 6 nhân tố được rút trích ra từ biến quan sát. Với kết quả này cho chúng ta thấy 6 nhân tố rút trích ra thể hiện được khả năng sự thay đổi 58.178% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể.

**Bảng 3.22. Kết quả phân tích nhân tố EFA**

Pattern Matrix <sup>a</sup>						
	Factor					
	1	2	3	4	5	6
CTDT3	.775					
CTDT4	.774					
CTDT6	.767					
CTDT1	.723					
CTDT2	.712					
CTDT5	.708					
GV1		.811				
GV4		.809				
GV3		.802				
GV5		.789				
GV6		.779				
GV2		.718				
TCDT1			.848			
TCDT2			.844			
TCDT6			.834			
TCDT3			.809			
TCDT7			.799			
TCDT4			.777			
CSVC5				.818		
CSVC2				.796		
CSVC3				.783		

CSVC6				.763		
CSVC1				.752		
CSVC4				.734		
QLNV3					.854	
QLNV4					.840	
QLNV1					.838	
QLNV2					.825	
QLNV5					.791	
HDNK1						.842
HDNK2						.859
HDNK3						.824
HDNK4						.855
HDNK5						.831

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Như vậy, qua phân tích nhân tố khám phá EFA, thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo giữ nguyên biên và hội tụ thành 6 nhân tố.

### 3.4.3 Phân tích tương quan (Pearson)

Phân tích hồi quy tuyến tính sẽ xem xét đến các mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa các biến phụ thuộc và từng biến độc lập cũng như giữa các biến độc lập với nhau. Nếu hệ số tương quan giữa biến độc lập và biến phụ thuộc lớn chứng tỏ chúng có mối quan hệ với nhau. Tuy nhiên, nếu hệ số tương quan giữa các biến độc lập với nhau lớn thì cần lưu ý đến hiện tượng đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy bội.

**Bảng 3.23. Hệ số tương quan giữa các biến**

Correlations		SHL	CTDT	GV	TCDT	CSVC	QLNV	HDNK
SHL	Pearson Correlation	1	.838**	.857**	.892**	.890**	.892**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
CTDT	Pearson Correlation	.838**	1	.855**	.858**	.829**	.836**	.808**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
GV	Pearson Correlation	.857**	.855**	1	.917**	.856**	.876**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
TCDT	Pearson Correlation	.892**	.858**	.917**	1	.879**	.908**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
CSVC	Pearson Correlation	.890**	.829**	.856**	.879**	1	.910**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
QLNV	Pearson Correlation	.892**	.836**	.876**	.908**	.910**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	922	922	922	922	922	922	922
HDNK	Pearson Correlation	.915**	.808**	.804**	.841**	.873**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	922	922	922	922	922	922	922

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

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Dựa vào bảng tương quan, ta có thể thấy giá trị Sig. tương quan Pearson của 6 biến độc lập CTDT, GV, TCDT, CSVC, QLNV, HDNK là 0,000 (nhỏ hơn 0,05). Như vậy, sơ bộ ta có thể kết luận 6 biến độc lập có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc SHL. Giữa HDNK và SHL có tương quan mạnh nhất với hệ số r là 0,915; giữa CTDT và SHL có tương quan yếu nhất là 0,838. Ngoài ra hệ số tương quan quan giữa các biến độc lập là khá cao. Do đó, kiểm định đa cộng tuyến cần được tiến hành trong các bước tiếp theo để xác định xem các biến độc lập có ảnh hưởng với nhau không.

### 3.5. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

#### 3.5.1. Kiểm định sự phù hợp của mô hình (kiểm định giả định hồi quy)

Bảng tổng kết mô hình cho thấy  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.905 có nghĩa là 90,5% sự biến thiên của sự hài lòng được giải thích bởi sự biến thiên của 6 nhân tố độc lập HDNK, GV, CTDT, CSVC, TCDT.

**Bảng 3.24. Tổng kết mô hình**

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 <sup>a</sup>	.905	.905	.24134
a. Predictors: (Constant), HDNK, GV, CTDT, CSVC, QLNV, TCDT				
b. Dependent Variable: SHL				

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Trong bảng phân tích phương sai, cho thấy trị số F có mức ý nghĩa với Sig. = 0,000 < 0,05 có nghĩa mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%).

**Bảng 3.25. Mức độ phù hợp của mô hình: Phân tích phương sai ANOVA<sup>a</sup>**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509.382	6	84.897	1457.613	.000 <sup>b</sup>
	Residual	53.293	915	.058		
	Total	562.675	921			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), HDNK, GV, CTDT, CSVC, QLNV, TCDT

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

#### 2.5.2. Kiểm định đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF đạt giá trị lớn nhất là 6,266 (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.



**Bảng 3.26. Thống kê phân tích các hệ số hồi quy**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.034	.049		-.696	.487		
	CTDT	.158	.024	.056	2.419	.016	.191	5.248
	GV	.177	.030	.073	2.533	.011	.126	4.957
	TCDT	.122	.035	.212	6.376	.000	.093	5.701
	CSVC	.136	.030	.134	4.570	.000	.121	6.266
	QLNV	.072	.033	.071	2.180	.030	.099	2.140
	HDNK	.341	.023	.455	19.169	.000	.184	5.440

a. Dependent Variable: HL

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

### 3.5.3. Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Từ bảng thống kê phân tích hồi quy, thấy 6 biến độc lập CTDT, GV, TCDT, CSVC, QLNV, HDNK có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc SHL vì hệ số hồi quy chuẩn hóa ( $\beta$ ) của các biến này đều dương và có ý nghĩa thống kê ( $\text{Sig.} < 0,05$ ). So sánh mức độ tác động của 6 biến này vào biến phụ thuộc Sự hài lòng theo thứ tự mạnh nhất giảm dần đến thấp nhất như sau: ta thấy biến Hoạt động ngoại khóa (HDNK) có tác động mạnh nhất ( $\beta_6 = 0,341$ ), tiếp đến là biến Giảng viên có hệ số  $\beta_2 = 0,177$ , biến biến Chương trình đào tạo (CTDT) có hệ số  $\beta_1 = 0,158$ , tiếp theo là biến Cơ sở vật chất  $\beta_4 = 0,136$ , Tổ chức đào tạo có hệ số  $\beta_3 = 0,122$ , cuối cùng biến Quản lý nhân viên có hệ số  $\beta_5 = 0,072$  là thấp nhất. Điều này cho thấy khía cạnh Hoạt động ngoại khóa, giảng viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, tổ chức đào tạo, quản lý nhân viên đều góp phần tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu được tổng hợp nhau sau:

**Bảng 3.27. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu**

Giả thuyết	Kết quả	
	Sig	Kết luận
H1: Chương trình đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.016	Chấp nhận giả thuyết
H2: Giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.011	Chấp nhận giả thuyết
H3: Tổ chức đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.000	Chấp nhận giả thuyết
H4: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.000	Chấp nhận giả thuyết
H5: Quản lý nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.030	Chấp nhận giả thuyết
H6: Hoạt động ngoại khóa có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	.000	Chấp nhận giả thuyết

(Nguồn: Xử lý dữ liệu khảo sát của tác giả)

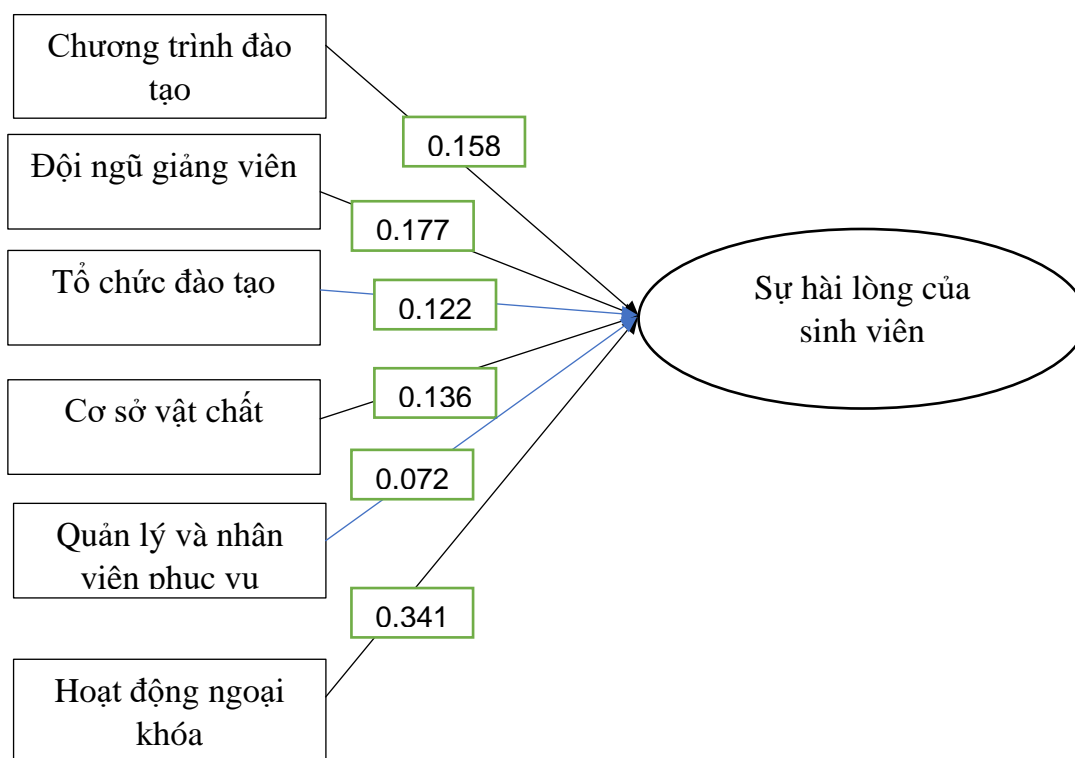
Như vậy các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 được chấp nhận, các yếu tố chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất, quản lý nhân viên, hoạt động ngoại khóa tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

#### **3.5.4. Phương trình hồi quy tuyến tính bội**

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, mức ý nghĩa của các thành phần Sig. < 0.05 cùng với dữ liệu thu thập được trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, và dựa vào bảng kết quả hồi quy tuyến tính bội, phương trình hồi quy tuyến tính bội thể hiện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên như sau:

Phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng

$$SHL = 0,158*CTDT + 0,177*GV + 0,122*TCDT + 0,136*CSVC + 0,072*QLNV + 0,341*HDNK$$



**Hình 3.2 Kết quả kiểm định mô hình kết quả nghiên cứu**

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

### 3.6 Kiểm định sự khác biệt trung bình

Để kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng giữa các đặc điểm cá nhân, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test mẫu độc lập và kiểm định ANOVA một chiều (One-Way ANOVA).

#### 3.6.1. Kiểm định sự khác biệt về giới tính

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường theo giới tính, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test (Independent samples T-test).

Kết quả kiểm định cho thấy trong kiểm định Levene, Sig. = 0.013 < 0.05, có sự khác biệt trung bình SHL giữa các giới tính khác nhau; Sig kiểm định Welch bằng 0.034 < 0.05. Như vậy, có khác biệt về sự hài lòng chất lượng đào tạo giữa các sinh viên nam và sinh viên nữ.

**Bảng 3.28. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về giới tính**

<b>Test of Homogeneity of Variances</b>					
		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
HL	Based on Mean	6.257	1	920	.013
	Based on Median	.031	1	920	.860
	Based on Median and with adjusted df	.031	1	646.940	.860
	Based on trimmed mean	2.926	1	920	.087

*(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)***Bảng 3.29. Kết quả kiểm định Welch sự khác biệt về giới tính**

<b>Robust Tests of Equality of Means</b>				
HL				
	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	3.751	1	257.767	.034
a. Asymptotically F distributed.				

*(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)***Bảng 3.30. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo giới tính**

<b>ANOVA</b>					
<b>HL</b>					
	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>Between Groups</b>	<b>2.820</b>	<b>1</b>	<b>2.820</b>	<b>4.634</b>	<b>.032</b>
<b>Within Groups</b>	<b>559.855</b>	<b>920</b>	<b>.609</b>		
<b>Total</b>	<b>562.675</b>	<b>921</b>			

*(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)***3.6.2. Kiểm định sự khác biệt về ngành học**

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường theo ngành học, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test (Independent samples T-test).

**Bảng 3.31. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về ngành học**

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
HL	Based on Mean	1.779	5	916	.114
	Based on Median	2.150	5	916	.058
	Based on Median and with adjusted df	2.150	5	841.823	.058
	Based on trimmed mean	1.779	5	916	.114

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

**Bảng 3.32. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo ngành học**

ANOVA					
HL					
	Sum of				
	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.606	5	1.321	2.176	.055
Within Groups	556.069	916	.607		
Total	562.675	921			

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Theo kết quả phân tích ANOVA, ta thấy Sig = 0.55 > 0.05 nên có thể nói không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của sinh viên theo ngành học.

### 3.6.3. Kiểm định sự khác biệt về năm học

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường theo năm học, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test (Independent samples T-test).

**Bảng 3.33. Kết quả kiểm định Levene sự khác biệt về năm học**

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
HL	Based on Mean	.602	3	918	.614
	Based on Median	.571	3	918	.634

Based on Median and with adjusted df	.571	3	846.604	.634
Based on trimmed mean	.968	3	918	.407

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

**Bảng 3.34. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo ngành học**

ANOVA					
HL					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.911	3	5.637	9.481	.072
Within Groups	545.764	918	.595		
Total	562.675	921			

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Theo kết quả phân tích ANOVA, ta thấy Sig = 0.072 > 0.05 nên có thể nói không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của sinh viên theo năm học.

## CHƯƠNG 4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

### 4.1. KẾT LUẬN

Căn cứ vào tổng quan lý thuyết, mô hình nghiên cứu đã được tổng hợp, nghiên cứu của tác giả đã được kiểm tra với 922 phiếu khảo sát được làm sạch của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường. Với những kết quả thu được những nghiên cứu này có những kết quả như sau:

- Về sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, nghiên cứu đã chỉ ra rằng sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường tương đối hài lòng đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

- Kết quả nghiên cứu với 06 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường bao gồm: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Tổ chức đào tạo, Cơ sở vật chất, Quản lý nhân viên, Hoạt động ngoại khóa. Trong nghiên cứu và kiểm định mô hình hồi quy, cả 06 yếu tố trên đều phù hợp và có ý nghĩa trong thống kê, mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu thu thập. Cả 06 yếu tố đều tác động tích sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Cụ thể, tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường là yếu tố hoạt động ngoại khóa ( $\beta_6 = 0,341$ ), yếu tố Giảng viên đứng thứ hai ( $\beta_2 = 0,177$ ), yếu tố Chương trình đào tạo đứng thứ ba ( $\beta_1 = 0,158$ ), yếu tố cơ sở vật chất đứng thứ tư ( $\beta_4 = 0,136$ ), thấp nhất là yếu tố quản lý nhân viên ( $\beta_5 = 0,072$ ).

Để kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo đặc điểm cá nhân, tác giả đã sử dụng phương pháp kiểm định One way ANOVA. Kết quả phân tích Bảng Test of Homogeneity of Variances cho giá trị Sig. = 0.013 < 0.05 điều này chứng tỏ có sự khác biệt phương sai đối với sự hài lòng về chất lượng đào tạo giữa sinh viên nam và sinh viên nữ. Còn không có sự khác biệt phương sai đối với sự hài lòng về chất lượng giữa các sinh viên có ngành học khác nhau và các sinh viên năm 1,2,3,4.

### 4.2. Những hàm ý cho nhà quản trị trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Qua phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo tại Trường cho thấy mức độ hài lòng của sinh

viên tương đối cao. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được vẫn còn một số tồn tại cần được khắc phục, điều chỉnh để chất lượng đào tạo của Trường ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng được nhu cầu mới của sinh viên và khẳng định vị trí của mình trong điều kiện hội nhập nền kinh tế thế giới. Thông qua kết quả khảo sát, đề tài đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

#### **4.2.1. Đối với chương trình đào tạo**

Chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng thứ ba đến sự hài lòng của sinh viên trong kết quả nghiên cứu thể hiện ở trên. Vì vậy, để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, Nhà trường cần chú ý nhiều đến việc nâng cao chất lượng Chương trình đào tạo. Trong các biến quan sát thì biến quan sát tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học có mức đánh giá thấp nhất là 4.22, đây là một trong những nội dung điều chỉnh trong chương trình đào tạo giành cho ĐH14, năm 2024 các chương trình đào tạo trong trường đã tăng thời lượng thực hành thực tập lên hơn 30% thời lượng đối với mỗi một chương trình đào tạo. Ngoài ra, muốn nâng cao chất lượng, chương trình đào tạo phải phù hợp với yêu cầu người học, đáp ứng thị trường lao động và yêu cầu của xã hội. Thêm nữa, Nhà trường cần phải xây dựng các mối liên hệ với các công ty bên ngoài, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế. Bên cạnh đó, mối liên hệ này cũng giúp Nhà trường nắm được các nhu cầu sử dụng lao động mà thiết kế chương trình học sát với yêu cầu thực tế của các công ty, có như thế thì chương trình đào tạo mới thường xuyên được đổi mới, phù hợp với nhu cầu nhân lực của xã hội và đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

#### **4.2.2. Đối với đội ngũ giảng viên**

Nghiên cứu cho thấy trong 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và môi trường Hà Nội, đội ngũ giảng viên là yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn thứ hai. Trong các yếu tố đội ngũ giảng viên, tiêu chí giảng viên có phương pháp truyền đạt hiệu quả được sinh viên đánh giá thấp nhất, giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ trong công việc giảng dạy được sinh viên đánh giá thấp thứ hai. Điều này cho thấy phương pháp giảng dạy của giảng viên cần phải thay đổi, điều chỉnh phù hợp với yêu cầu học phần. Bên cạnh việc yêu cầu giảng viên nên cải tiến, đổi mới phương pháp giảng dạy cho phù hợp với thực tế, Nhà trường cần có chính sách, cơ chế khuyến khích giảng viên học tập nâng cao trình độ, đổi mới phương pháp giảng dạy.



Các giảng viên cũng cần thân thiện và gần gũi với sinh viên hơn trong lớp học để làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Thái độ thân thiện của giảng viên được thể hiện khi giảng dạy trong lớp, khi xử lý sinh viên vi phạm nội quy và thậm chí bên ngoài lớp học. Khi giảng viên có thái độ ứng xử thân thiện, sinh viên sẽ cảm thấy thoải mái, nhẹ nhàng hơn khi đến lớp.

Bên cạnh đó, nhằm thu hút thêm đội ngũ tri thức trẻ tốt nghiệp từ nước ngoài, để phát triển đa dạng đội ngũ giảng viên cơ hữu, vì đây là đội ngũ trẻ có tinh thần đổi mới, tiếp thu những tinh hoa của thế giới để truyền đạt cho người học tiếp cận được các phương pháp học tập và công nghệ mới.

Nhà trường cũng cần khuyến khích đội ngũ giảng viên cơ hữu trẻ bằng cách hỗ trợ học phí và chính sách tài chính thích hợp, để giảng viên lấy bằng tiến sĩ trong hoặc nước ngoài, nhằm nâng cao trình độ chuyên môn của nghề nghiệp. Ngoài ra, nhà trường có thêm chính sách thu hút những giảng viên đã được đào tạo sẵn và có kinh nghiệm nghề nghiệp trong giáo dục hay trong thực tiễn.

#### **4.2.3. Đối với công tác tổ chức đào tạo**

Kết quả nghiên cứu cho thấy công tác tổ chức đào tạo là yếu tố có ảnh hưởng mạnh thứ năm đến sự hài lòng của sinh viên. Giá trị hài lòng của nhóm nhân tố này là 4.29 cho thấy sinh viên hài lòng đối với công tác tổ chức đào tạo của nhà trường. Trong các yếu tố tổ chức đào tạo, yếu tố thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho sinh viên có giá trị trung bình thấp nhất. Do áp lực về phòng học, giờ học của sinh viên vào buổi sáng bắt đầu từ 7h và buổi chiều bắt đầu từ 12h30 và kết thúc lúc 17h10. Có những lớp sinh viên phải học cuối tuần, có những sinh viên phải học cả hai ca sáng, chiều. Việc bố trí thời gian học cũng chưa có sự linh hoạt sáng chiều. Khi điều kiện cơ sở vật chất được cải thiện, Nhà trường nên điều chỉnh giờ học ca sáng nên bắt đầu muộn hơn và giới hạn việc học của sinh viên trong các ngày thường trong tuần. Làm được như vậy, sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên. Nhà trường cũng nên bố trí lịch học của sinh viên xoay chiều theo kỳ học, kỳ trước học sáng thì kỳ sau sẽ học chiều để sinh viên chủ động hơn trong công tác học tập của mình.

#### **4.2.4. Đối với cơ sở vật chất**

Yếu tố cơ sở vật chất là yếu tố có ảnh hưởng mạnh thứ tư đến sự hài lòng của sinh viên. Trong số các yếu tố thuộc cơ sở vật chất thì tiêu chí sinh viên đánh giá thấp

nhất là phòng máy tính có nhiều máy và hoạt động hiệu quả đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên. Hiện nay, trường Đại học Tài nguyên và Môi trường có một số phòng học thực hành, tuy nhiên các máy tính được trang bị từ lâu đời dẫn đến cấu hình không còn phù hợp, một số các phần mềm kế toán không thể cài và chạy trên máy do cấu hình máy tính cũ không tương thích. Do vậy, để tăng sự hài lòng của sinh viên Nhà trường cần phải đầu tư hệ thống máy tính mới, cấu hình mạnh hơn. Đặc biệt cũng cần nâng cấp hơn nữa hệ thống mạng, wifi để đảm bảo nhu cầu sử dụng mạng tại các phòng thực hành.

Nhà trường cần phải đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng học phải rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo cho nhu cầu học tập của một số lượng lớn sinh viên; thư viện phải đảm bảo đủ nhiều về số lượng và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên.

#### **4.2.5. Đối với quản lý và nhân viên phục vụ**

Yếu tố quản lý và nhân viên phục vụ là yếu tố có ảnh hưởng yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Không giống với đa phần các trường đại học khác, sinh viên trường Đại học Tài nguyên và Môi trường khi cần giải quyết các thủ tục hành chính đều làm đơn thông qua bộ phận một cửa, bộ phận này sẽ tiếp nhận và trực tiếp chuyển đơn của các em về phòng chức năng để giải quyết. Đến thời hạn hẹn trả giấy tờ, sinh viên lên lại bộ phận một cửa để nhận kết quả. Việc này giúp sinh viên tiết kiệm thời gian hơn rất nhiều, hơn nữa cũng không trực tiếp tiếp xúc với các cán bộ của phòng ban.

Đội ngũ trợ lý khoa có thái độ ân cần, niềm nở giải quyết công việc khi sinh viên yêu cầu là tiêu chí được sinh viên đánh giá cao với mức đánh giá 4.3. Đây là một trong những điều được lãnh đạo nhà trường, lãnh đạo khoa quán triệt trong rất nhiều các cuộc họp về thái độ, ứng xử của trợ lý khoa với sinh viên. Tuy nhiên, để tăng tính hài lòng hơn nữa thì đội ngũ trợ lý khoa nói riêng, đội ngũ nhân viên phục vụ nói chung cần được tham gia các lớp đào tạo về văn hóa ứng xử, tâm lý,... để có cách ứng xử chuyên nghiệp, phù hợp với môi trường học đường.

#### **4.2.6. Đối với hoạt động ngoại khóa**

Đây là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Trong số các tiêu chí của yếu tố hoạt động ngoại khóa thì tiêu chí được đánh giá thấp nhất là trường kết nối với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận với môi trường thực tế. Đặc thù của sinh viên khối ngành Kinh tế là các em rất năng động, nhiều sinh viên đã đi làm thêm

ngay từ năm nhất, tuy nhiên không phải sinh viên nào cũng làm thêm đúng ngành đúng nghề mình học tập. Cho nên, Nhà trường và Khoa nên kết nối nhiều hơn với doanh nghiệp để các em được tiếp cận nhiều hơn với môi trường thực tế.

Nhà trường cũng cần mở thêm nhiều khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng nghiên cứu khoa học giúp sinh viên tham gia tốt các chương trình hội thảo việc làm, hội thảo khoa học, khởi nghiệp.

Thêm nữa, nhà trường cũng nên mời thêm chuyên gia hiện đang công tác tại các doanh nghiệp, tổ chức,... cùng tham gia giảng dạy ở một số học phần lý thuyết và thực hành. Mục tiêu là ứng dụng từ cơ sở lý thuyết mà sinh viên đã được học để đưa vào thực tiễn. Tạo cơ hội tốt cho sinh viên được trao đổi kinh nghiệm thực tế, mời các chuyên gia đang làm công tác quản lý (giám đốc, trưởng phòng, kể cả cựu sinh viên của khoa, trường,...), giúp cho sinh viên có nhiều cơ hội tìm kiếm việc làm và tạo sự tự tin cho sinh viên sau khi tốt nghiệp tại trường. Đây cũng chính là cơ hội nhà trường giới thiệu đến các doanh nghiệp, tổ chức những sinh viên khá, giỏi có kỹ năng tốt và thái độ ứng xử thích nghi với môi trường làm việc.

#### **4.3. Các hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo**

Mặc dù đề tài đã giải quyết được mục tiêu nghiên cứu đã đề ra nhưng nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế sau:

Nghiên cứu này có  $R^2 = 0,905$  có nghĩa là có 90,5% sự biến thiên của sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi sự biến thiên của 6 yếu tố độc lập chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất, quản lý nhân viên và phục vụ, hoạt động ngoại khóa. Như vậy vẫn còn có yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên mà tác giả chưa nghiên cứu. Vì vậy, nghiên cứu tiếp theo cần sự nghiên cứu sâu hơn để tìm ra một số nhân tố mới ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Phương pháp phát phiếu khảo sát theo phương thức thuận tiện, chưa có sự chọn lọc nên cũng phần nào sẽ hạn chế kết quả khảo sát.

Đối tượng nghiên cứu mà đề tài thực hiện chỉ tiến hành nghiên cứu với sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường. Với đối tượng khảo sát này, tác giả đã bỏ qua nhiều đối tượng sinh viên khác đang theo học tại trường, mặc dù mục tiêu đặt ra là

nghiên cứu mức độ hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế đối với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, tác giả đã thực hiện được. Tuy nhiên, trong tương lai việc đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội có thể được tiến hành mở rộng hơn thông qua việc đánh giá sự hài lòng của toàn bộ sinh viên đang theo học tại trường.

## KẾT LUẬN

Để tồn tại và phát triển trong môi trường giáo dục đòi hỏi chất lượng ngày càng cao và mang tính toàn cầu như hiện nay, các trường Đại học phải quan tâm đến chất lượng của quá trình đào tạo, đặc biệt là sự hài lòng của sinh viên. Từ đó, có thể đề ra những giải pháp đúng đắn để cải tiến, nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo và càng làm thỏa mãn khách hàng sinh viên.

Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, đề tài đã giải quyết được các vấn đề sau:

Về lý luận: (1) Xác định được các yếu tố: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất, quản lý và nhân viên phục vụ, hoạt động ngoại khóa ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội; (2) Kiểm định được mối liên hệ và xác định mức độ ảnh hưởng cụ thể của từng yếu tố tới sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Về thực tiễn: từ các kết quả chính của đề tài, tác giả đánh giá được tổng thể hiện trạng sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội. Từ đó đưa ra các hàm ý quản trị tới Lãnh đạo trường, Lãnh đạo khoa để tăng cường sự hài lòng của sinh viên và nâng cao chất lượng đào tạo tại trường.

Bên cạnh đó đề tài cũng mở ra một số hướng nghiên cứu mới tiếp theo về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trong các trường Đại học.

Tuy nhiên do thời gian nghiên cứu và kiến thức vẫn còn hạn chế nên chắc chắn đề tài vẫn còn nhiều thiếu sót, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của hội đồng để đề tài được hoàn thiện hơn.

## KIẾN NGHỊ

Để tiếp tục nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo, ngoài những giải pháp đã nêu, trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, nhà trường cần thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ.

Trước tiên, cần đổi mới phương pháp giảng dạy bằng cách ứng dụng công nghệ tiên tiến như thực tế ảo (VR), mô phỏng thực tế và hệ thống học trực tuyến để tăng tính hấp dẫn, đồng thời tổ chức các lớp học thực tế tại hiện trường giúp sinh viên hiểu rõ hơn về ngành nghề.

Việc tăng cường hỗ trợ tâm lý và hướng nghiệp cũng rất quan trọng, bao gồm thành lập các phòng tư vấn chuyên biệt, tổ chức các chương trình cố vấn học tập cá nhân, kết nối sinh viên với giảng viên để giải quyết khó khăn và định hướng nghề nghiệp hiệu quả hơn.

Nhà trường cũng cần cải thiện dịch vụ hỗ trợ bằng cách xây dựng hệ thống hỗ trợ trực tuyến, tăng tính minh bạch và nhanh chóng trong xử lý yêu cầu của sinh viên. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học, khuyến khích sinh viên tham gia các dự án thực tế, hội thảo và cuộc thi học thuật, cùng với sự hỗ trợ tài chính và cố vấn từ giảng viên, sẽ tạo động lực cho sinh viên học tập.

Đồng thời, nhà trường nên mở rộng kết nối với doanh nghiệp, tổ chức nhiều hội thảo nghề nghiệp, ngày hội việc làm và thực tập có trả lương để cải thiện tính thực tiễn trong đào tạo. Việc tăng cường cơ sở vật chất và dịch vụ đời sống như đầu tư các khu tự học, không gian sáng tạo, nâng cấp ký túc xá và căng-tin để tăng cải thiện trải nghiệm của sinh viên.

Ngoài ra, cần đa dạng hóa các hoạt động ngoại khóa thông qua các câu lạc bộ, sự kiện văn hóa, chương trình tình nguyện, và dự án cộng đồng để sinh viên rèn luyện kỹ năng xã hội và gắn bó với nhà trường. Cuối cùng, xây dựng kênh phản hồi và đánh giá thường xuyên sẽ giúp nhà trường nắm bắt kịp thời ý kiến sinh viên, từ đó cải thiện và đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và phát triển của các em, đồng thời củng cố vị thế trong lĩnh vực đào tạo đại học.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đặng Ngọc Hùng, Phạm Việt Dũng (2014), *Nghiên cứu mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khối ngành Kinh tế tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*, Tạp chí Khoa học và Công nghệ, số 20 tháng 2/2014, trang 57 – 63.
- [2]. Đinh Tuấn Dũng (2007). *Vai trò của kiểm định chất lượng đối với đào tạo đại học*. Kỷ yếu hội thảo Vai trò của các tổ chức kiểm định độc lập trong kiểm định chất lượng giáo dục Đại học Việt Nam, trang 158-164.
- [3]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức, TPHCM, tập 1 và 2.
- [4]. Lê Đức Tâm và Trần Danh Giang (2013), *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Xây dựng miền Trung*”, Tạp chí Khoa học – Công nghệ Thủy sản, số 2, trang 149 – 154.
- [5]. Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh (2016), *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Tây Đô*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ.
- [6]. Lưu Hớn Vũ (2021), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh Covid-19*, Khoa học xã hội, 17(1), 76-88.
- [7]. Ma Cẩm Tường Nam (2011). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường Đại học Đà Lạt*. Luận văn thạc sỹ. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [8]. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, NXB Lao động – Xã hội.
- [9]. Nguyễn Ngọc Thảo (2008). *Sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên khoa Quản trị Bệnh viện, trường Đại học Hùng Vương*. Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường Đại học Hùng Vương.
- [10]. Nguyễn Quang Giao (2010). *Khái niệm chất lượng giáo dục đại học với cách tiếp cận thông qua khách hàng*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng, Số 3, tr.38.
- [11]. Nguyễn Thanh Bình (2015), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Kế toán Kiểm toán trường Đại học Công nghiệp TP. HCM*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Công nghệ TP. HCM.

- [12]. Nguyễn Thành Long (2006). *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo Đại học tại trường Đại học An Giang*. Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường Đại học An Giang.
- [13]. Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh trường ĐH Cần Thơ giai đoạn năm 2012 – 2013*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ.
- [14]. Nguyễn Thị Duyên (2018), *Nghiên cứu, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên ngành Công nghệ kỹ thuật môi trường và Quản lý tài nguyên và môi trường trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội*, Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.
- [15]. Nguyễn Thị Thắm (2010), *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo Đại học Khoa học tự nhiên – Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh*.
- [16]. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan (2016), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của trường Đại học Lâm Nghiệp*”, Tạp chí khoa học công nghệ trường Đại học Lâm Nghiệp, số 2, trang 163 – 172.
- [17]. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan, Nguyễn Thị Thanh Thoàn (2005). *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa TP HCM*. Kỷ yếu hội thảo đảm bảo chất lượng trong đổi mới giáo dục đại học, trang 305-319.
- [18]. Nguyễn Thị Trang (2010). *Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng*. Tuyển tập Báo cáo Hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học lần thứ 7, Đại học Đà Nẵng.
- [19]. Phạm Thế Châu (2018), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học thành phố Hồ Chí Minh*, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM.
- [20]. Phạm Thị Liên (2016), *Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội*, Tạp chí khoa học Đại học Quốc Gia Hà Nội, số 4, trang 81 – 89.
- [21]. Trần Thị Tú Anh (2008). *Nghiên cứu đánh giá chất lượng giảng dạy đại học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.



- [22]. Trần Xuân Kiên (2006), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên*.
- [23]. Võ Văn Việt (2017), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông lâm TP Hồ Chí Minh*, Tạp chí khoa học – Trường ĐHSP TP HCM.
- [24]. Vũ Thị Quỳnh Nga (2008). *Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc đánh giá của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
- [25]. Alves, H., & Raposo, M. (2009). The measurement of the construct satisfaction in higher education. *The Service Industries Journal*, 29(2), 203-218.
- [26]. Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- [27]. Abdullah, F. (2005), *HEdPERF versus SERVPERF The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector*, Quality Assurance in Education.
- [28]. Al-Rafai, A., Al-Fahad, M., Arafa, T., Son, M., & Handy, H. (2016), *Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education*, International journal of Information and Education Technology, No. 10, pp. 741 – 753.
- [29]. A. V. Feigenbaum (1991), *Total quality control*, McGraw-Hill edition, in English - 3rd ed., rev.
- [30]. Brady, M. K., Cronin, J. J., & Brand, R. R. (2002). *Performance-only measurement of service quality: A replication and extension*. Journal of Business Research, 55(1), 17–31
- [31]. Bryant, A. N. (2006). Reconceptualizing student satisfaction and success using psychodynamic principles. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 7(3), 287-304.
- [32]. Chua, C. (2004), *Perception of Quality in Higher Education*, Australian Universities Quality Forum, 2004,. AUQA Occasional Publication.
- [33]. Cronin, J. J and Taylor, S. A (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*.

- [34]. Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001), *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. Journal of Marketing for Higher Education, 10(4), 1-11.*
- [35]. Grönroos, Christian (1990), "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Behavior Interface," *Journal of Business Research, 20 (1), 3-11*
- [36]. Nguyen, H. C. (2016). *Student satisfaction in higher education: A meta-analytic study. Journal of Marketing for Higher Education, 26(2), 168-184.*
- [37]. Nguyen, H. C., Evers, C., & Marshall, S. (2017). Accreditation of Viet Nam's higher education: Achievements and challenges after a dozen years of development. *Quality Assurance in Education, 25(4), 475-488.*
- [38]. James A. Russell, LF Barrett (1999), *Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion: Dissecting the elephant*, *Journal of personality and social psychology 76 (5), 805.*
- [39]. J. Douglas, R. McClelland, John Davies (2008), *The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education*, *Quality Assurance in Education.*
- [40]. Joseph M. Juran (1988), *Juran's Quality Control Handbook*, McGraw-Hill.
- [41]. K. Elliott, Dooyoung Shin (2002), *Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept*, *Journal of Higher Education Policy and Management.*
- [42]. K. Elliott, M. Healy (2001), *Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention*, *Journal of Marketing for Higher Education.*
- [43]. Lee, J., Grunes, M., Ainsworth, T., Pottier, E., Krogager, E. Boerner, W. (2000), *Quantitative comparison of classification capability: Fully-polarimetric versus partially polarimetric sar. IEFÉ.*
- [44]. Martirosyan, Nara. (2015), *An Examination of Factors Contributing to Student Satisfaction in Armenian Higher Education*, *International Journal of Educational Management, v29 n2 p177-191*
- [45]. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing, (49): 41-50.*

- [46]. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry (1988), SERVQUAL: a multiple – item scale for scale of for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12 – 40.
- [47]. Parves Sultan, Ho Yin Wong (2012), *Service quality in a higher education context: an integrated model*, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- [48]. Philip Kotler, Gary Armstrong (2001), *Principles of Marketing*, Prentice Hall, 2001.
- [49]. Thor-Erik Sandberg; Solvoll, Gisle. Facilities (2015), *The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University*. Hanssen, Solvoll, Gisle. Facilities , Volume 33.
- [50]. Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212
- [51]. Oliver, R. L. & W. O. Bearden., (1985). *Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage*. *Journal of Business Research*. 13:235-246.
- [52]. Oliver, Richard L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, New York, NY: McGraw-Hill.
- [53]. Zeithaml, V.A & M.J Bitner (2000), *Service Marketing*, Boston: Mc Graw – Hill.

**PHỤ LỤC 1. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN**  
**KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**

Xin chào các em sinh viên! Hiện Cô đang thực hiện một nghiên cứu liên quan đến đề tài “Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội”. Mọi ý kiến đóng góp của các em đều rất quý báu và là điều kiện quan trọng để có thể hoàn thành tốt đề tài. Mọi thông tin mà các em cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và sẽ được bảo mật. Vì vậy Cô rất mong nhận được sự hợp tác của các em! Cô xin chân thành cảm ơn và chúc các em một ngày nhiều niềm vui!

Các mức độ trả lời câu hỏi:

1. Hoàn toàn không đồng ý
2. Không đồng ý
3. Bình thường
4. Đồng ý
5. Hoàn toàn đồng ý

STT	CÁC PHÁT BIỂU	MỨC ĐỘ				
		1	2	3	4	5
<b>CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO</b>						
1	CTĐT có số tín chỉ các học phần phù hợp					
2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo					
3	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội					
4	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên					
5	Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học					
6	Chương trình đào tạo thiết kế có thể liên thông với các trình độ đào tạo và chương trình giáo dục khác					
<b>ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN</b>						
7	GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả					

8	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy					
9	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy					
10	GV có thái độ thân thiện với SV					
11	GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV					
12	GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng					
<b>TỔ CHỨC ĐÀO TẠO</b>						
13	Sinh viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy					
14	Sinh viên được thông báo đầy đủ tiêu chí đánh giá kết quả học tập					
15	Lớp học có số lượng SV hợp lý					
16	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho sinh viên					
17	Đề thi bám sát nội dung và mục tiêu của môn học					
18	Các hình thức kiểm tra, đánh giá khác nhau phù hợp với tính chất của từng môn học					
19	Công tác tổ chức thi cử nghiêm túc, chặt chẽ.					
<b>CƠ SỞ VẬT CHẤT</b>						
20	Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV					
21	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy					
22	Phòng thực hành có đủ các công cụ cần thiết cho nhu cầu thực hành của sinh viên					
23	Phòng máy tính có nhiều máy và hoạt động hiệu quả đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên					
24	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV					
25	Trường có khuôn viên, cảnh quan đẹp					
<b>QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ</b>						

26	Cán bộ quản lý giải đáp thỏa đáng các yêu cầu chính đáng của sinh viên					
27	Nhân viên các phòng chức năng, Đào tạo, tổ chức hành chính, công tác SV có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên					
28	Nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên					
29	Giáo vụ khoa, thư ký khoa có thái độ ân cần, niềm nở giải quyết công việc khi sinh viên yêu cầu					
30	Giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập thường xuyên tổ chức sinh hoạt lớp					
<b>HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA</b>						
31	Trường có nhiều câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa bổ ích cho sinh viên					
32	Trường có nhiều khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng nghiên cứu khóa học giúp sinh viên tham gia tốt các chương trình, hội thảo việc làm, hội thảo khoa học, khởi nghiệp					
33	Trường kết nối với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận với môi trường thực tế					
34	Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên nâng cao khả năng tương tác và làm việc nhóm trong học tập					
35	Trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, Hội					
<b>SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN</b>						
36	Bạn hài lòng về chương trình đào tạo đang theo học					
37	Bạn hài lòng về năng lực của đội ngũ Giảng viên					
38	Bạn hài lòng về cách thức tổ chức, quản lý đào tạo					
39	Bạn hài lòng về tình trạng cơ sở vật chất, máy móc thiết bị					

40	Bạn hài lòng về năng lực quản lý và sự tận tình của nhân viên phục vụ					
41	Bạn hài lòng về các hoạt động ngoại khóa của Trường					

**Phần II: Kiến nghị của bạn với khoa và nhà trường**

.....  
 .....

**Phần III: Thông tin cá nhân**

Họ và tên:.....Lớp.....Khóa.....

Mã số sinh viên:.....

Giới tính:                      Nam                       Nữ

Ngành học:

Đang học: Năm thứ 1     Năm thứ 2                       Năm thứ 3                       Năm thứ 4