

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

BÁO CÁO TỔNG HỢP
ĐỀ TÀI KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN CẤP CƠ SỞ
HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT
LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ TẬP HUẤN TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ
NÔNG NGHIỆP HUYỆN THANH TRÌ, TP HÀ NỘI

MÃ SỐ ĐỀ TÀI: 13.01.24.F.19

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

Chủ nhiệm đề tài: Lê Thị Bích Lan

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 XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ TẬP HUẤN TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP HUYỆN THANH TRÌ, TP HÀ NỘI

MÃ SỐ ĐỀ TÀI: 13.01.24.F.19

Chủ nhiệm đề tài
(ký, ghi rõ họ và tên)

Lê Thị Bích Lan

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



Lê Thị Trinh

THÔNG TIN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thông tin chung:

- Tên đề tài: **“Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội”**

- Mã số: 13.01.24.F.19

- Chủ nhiệm đề tài: Lê Thị Bích Lan

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

- Thời gian thực hiện: từ tháng 01/2024 – tháng 11/2024

2. Mục tiêu:

Mục tiêu tổng quát của đề tài là: Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn ảnh hưởng đến sự hài lòng tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội và từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội. Để đạt được mục tiêu đó, nghiên cứu tập trung thực hiện mục tiêu nghiên cứu cụ thể như sau:

Thứ nhất, Hệ thống hoá cơ sở lý luận về sự hài lòng của người dân với chất lượng đào tạo và tập huấn.

Thứ hai, Xác định các nhân tố và đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

Thứ ba, trên cơ sở đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng nghiên cứu sẽ đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân với các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

3. Tính mới và sáng tạo:

Nghiên cứu đã hệ thống hóa và góp phần bổ sung lý luận về chất lượng trong đào tạo và tập huấn ở Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì. Vận dụng phương pháp phân tích định lượng và định tính trong mô hình thang đo chất lượng

dịch vụ SERVQUAL để đo lường và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo và tập huấn với 5 thành phần cơ bản: Sự tin cậy; Khả năng đảm bảo; Năng lực phục vụ; Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình.

4. Kết quả nghiên cứu:

Tác giả đã phân tích và xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội. Phân tích các yếu tố định lượng và định tính để xây dựng mô hình trên cơ sở đó tác giả có đưa ra một số đề xuất để Trung tâm hoàn thiện hơn trong quá trình đào tạo và tập huấn. Góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn cho người dân huyện Thanh Trì.

5. Sản phẩm:

Báo cáo tóm tắt

Báo cáo tổng hợp

Bài báo khoa học

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

- Kết quả của đề tài sẽ được chuyển giao toàn bộ cho Khoa Kinh tế tài nguyên và môi trường, Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội để phục vụ cho việc đào tạo, nghiên cứu khoa học;

- Sản phẩm của đề tài sẽ được chuyển toàn bộ cho Trung tâm thông tin - thư viện để lưu trữ và làm tài liệu tham khảo cho cán bộ giảng viên và người học.

INFORMATION ON RESEARCH RESULTS

1. General information:

Project title: “Research on people's satisfaction with the quality of training and coaching at Thanh Tri District Agricultural Service Center, Hanoi City”

Code number: 13.01.24.F.19

Coordinator: Le Thi Bich Lan

Implementing institution: Hanoi University of Natural Resources and Environment

Duration: from 01.2024 to 11.2024

2. Objective(s):

Target: The general objective of the project is: Research people's satisfaction with the quality of training and how training affects satisfaction at Thanh Tri District Agricultural Service Center, Hanoi City and from there propose Some solutions to improve the quality of training and coaching at Thanh Tri District Agricultural Service Center, Hanoi City. To achieve that goal, the research focuses on implementing the following specific research objectives:

- *Firstly*, Systematize the theoretical basis on people's satisfaction with the quality of education and training.

- *Second*, Identify factors and evaluate the influence of factors on people's satisfaction through training courses at Thanh Tri District Agricultural Service Center, Hanoi City.

- *Third*, on the basis of evaluating the influence of factors on satisfaction, the study will propose some solutions to improve people's satisfaction with training courses at the Agricultural Service Center. Thanh Tri district, Hanoi city.

3. Creativeness and innovativeness:

The research has systematized and contributed to supplementing the theory of quality in training and coaching at Thanh Tri District Agricultural Service Center. Applying quantitative and qualitative analysis methods in the SERVQUAL service

quality scale model to measure and analyze factors affecting the quality of training and coaching with 5 basic components: Trust ; Guarantee capacity; Service capacity; Empathy and Tangibility

4. Research results:

The author analyzed and built a model to evaluate people's satisfaction with the quality of education and training at Thanh Tri District Agricultural Service Center, Hanoi City. Analyzing quantitative and qualitative factors to build a model, on the basis of which the author has made some suggestions for the Center to improve its training and coaching process. Contribute to improving the quality of education and training for people in Thanh Tri district.

5. Products:

Summary report

Summary report

Scientific article

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

- The results of the project will be transferred entirely to the Department of Natural Resources and Environmental Economics, Hanoi University of Natural Resources and Environment to serve training and scientific research;

- All products of the project will be transferred to the Information Center - Library to store and serve as reference materials for lecturers and learners.

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	5
1.1 Tổng quan về nghiên cứu trong nước.....	5
1.2 Tổng quan về nghiên cứu ngoài nước.....	7
1.3. Tổng hợp đánh giá.....	8
CHƯƠNG 2: PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	9
2.1 Phạm vi nghiên cứu.....	9
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	9
2.2.1 Phương pháp chọn mẫu.....	9
2.2.2 Phương pháp thu thập dữ liệu.....	10
2.2.3 Phương pháp xây dựng thang đo và thiết kế bảng hỏi.....	11
2.2.4 Phương pháp nghiên cứu định tính.....	13
2.2.5 Phương pháp nghiên cứu định lượng.....	14
2.2.6 Phương pháp xử lý dữ liệu.....	14
2.2.7 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	14
CHƯƠNG 3: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG.....	18
3.1 Một số khái niệm.....	18
3.1.1 Khái niệm về sự hài lòng.....	18
3.1.2 Khái niệm về chất lượng.....	19
3.1.3 Khái niệm về chất lượng đào tạo, tập huấn.....	20
3.1.4 Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học....	21
3.2 Các mô hình lý thuyết liên quan.....	21
3.2.1 Mô hình “Kỳ vọng - Cảm nhận”.....	21
3.2.2 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ.....	22
3.2.3 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU.....	23

3.2.4 <i>Mô hình của Grönroos (1984)</i>	24
3.2.5 <i>Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar</i>	25
3.2.6 <i>Mô hình Parasuraman</i>	25
3.3 <i>Mô hình nghiên cứu đề xuất</i>	28
3.4 <i>Xây dựng giả thuyết nghiên cứu</i>	32
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	36
4.1 <i>Thực trạng các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông huyện Thanh Trì, TP Hà nội</i>	36
4.2 <i>Đặc điểm mẫu khảo sát</i>	38
4.3 <i>Kết quả kiểm định mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội</i>	41
4.3.1 <i>Phân tích Cronbach's Alpha và các biến phụ thuộc</i>	41
4.3.2 <i>Phân tích nhân tố khám phá EFA</i>	43
4.3.3 <i>Phân tích hồi quy</i>	44
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỚI CHẤT LƯỢNG CÁC KHÓA ĐÀO TẠO VÀ TẬP HUẤN TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP HUYỆN THANH TRÌ, TP HÀ NỘI.....	51
5.1 <i>Kết luận</i>	51
5.2 <i>Đề xuất một số giải pháp</i>	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	55
PHỤ LỤC.....	57

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Thống kê mẫu theo lớp đào tạo – tập huấn

Bảng 2.2: Thành phần thang đo sơ bộ

Bảng 3.1: Thang đo mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì

Bảng 4.1: Các khóa đào tạo và tập huấn của Trung tâm

Bảng 4.2: Đối tượng tham gia các khóa đào tạo, tập huấn

Bảng 4.3: Hình thức tiếp cận các khóa đào tạo, tập huấn của người dân

Bảng 4.4 Thống kê mẫu theo giới tính

Bảng 4.5: Kinh nghiệm

Bảng 4.6: Thống kê mẫu theo tuổi

Bảng 4.7: Thống kê mẫu theo trình độ học vấn

Bảng 4.8: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Bảng 4.9: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Bảng 4.10: Cronbach's Alpha các nhân tố thang đo chất lượng

Bảng 4.11. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Bảng 4.12. Kiểm định ANOVA

Bảng 4.13. Kết quả hồi quy

DANH MỤC HÌNH

Hình 3.1: Mô hình Kỳ vọng - Cảm nhận

Hình 3.2: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (American Customer Satisfaction Index - ACSI)

Hình 3.3: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU (European Customer Satisfaction Index - ECSI)

Hình 3.4: Mô hình của Grönroos

Hình 3.5: Mô hình tiền đề và trung gian

Hình 3.6: Mô hình Servqual của Parasuraman

Hình 3.7: Mô hình nghiên cứu đề xuất

MỞ ĐẦU

Tính cấp thiết của đề tài

Đào tạo và tập huấn có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế nói chung và phát triển của ngành nông nghiệp nói riêng trong giai đoạn hiện nay. Xuất phát từ nhu cầu thực tế của người dân nói chung, của nông dân nói riêng và những bất cập khó khăn trong triển khai các mô hình mang hiệu quả kinh tế cao.

Quá trình hội nhập quốc tế đã tạo điều kiện cho Việt Nam phát triển kinh tế - xã hội, giao lưu học hỏi, tiếp thu kiến thức mới và chuyển giao tiến bộ khoa học công nghệ, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau. Hòa chung xu thế, các Trung tâm dịch vụ việc làm nông nghiệp là cầu nối quan trọng trong chuyển giao tiến bộ kỹ thuật, công nghệ mới, đóng góp vào sự tăng trưởng thành công của sản xuất nông nghiệp. Đây vừa là cơ hội, vừa là thách thức và áp lực đối với các Trung tâm dịch vụ việc làm nông nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn.

Để hệ thống các Trung tâm dịch vụ việc làm nông nghiệp hoạt động hiệu quả góp phần duy trì tốc độ tăng trưởng của ngành nông nghiệp thì 3 yếu tố có tính quyết định lớn là chủ thể tổ chức các hoạt động, loại hình các hoạt động và kinh phí cho các Trung tâm khuyến nông (Nguyễn Hữu Thọ và cộng sự, 2016). Mặt khác, sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ chương trình đào tạo và tập huấn phụ thuộc vào các yếu tố như độ tin cậy của lớp tập huấn, cơ sở vật chất và điều kiện học tập, khả năng đáp ứng yêu cầu của lớp học, sự đảm bảo của lớp học, sự cảm thông của giảng viên (Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự, 2011; Phạm Ngọc Nhân và cộng sự, 2014).

Ở Việt Nam trên 70% dân số sống bằng nghề nông nhưng người dân làm nông nghiệp là đối tượng chưa được học nghề, chưa được đào tạo bài bản và chưa được cấp bằng, chứng chỉ, chứng nhận. Trong khi ở rất nhiều nước trên thế giới cho rằng không phải cứ làm nông nghiệp là thành nông dân mà người làm nông nghiệp chỉ trở thành nông dân khi được đào tạo bài bản và được cấp chứng chỉ, cấp bằng hẳn hoi. Ở các quốc gia khác, nông dân chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng nền nông nghiệp lại tạo ra sản lượng lớn và chất lượng sản phẩm cao. Trong khi ở nước ta thì người dân sản

xuất vẫn chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của bản thân và gia đình, sự hỗ trợ của khoa học công nghệ và cơ khí máy móc còn hạn chế. Do đó, để nâng cao thu nhập cho người nông dân, một trong những giải pháp hàng đầu là làm tốt việc mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn ngành nghề cho người dân.

Khi có trình độ, có kiến thức, người dân sẽ có cách làm chuyên nghiệp, hiệu quả hơn, nhưng trên thực tế ở nước ta hiện nay, số lượng người dân được đào tạo chiếm tỷ lệ không nhiều. Chính vì thế, trong thời gian qua hàng loạt lớp đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn đã được tiến hành trên khắp cả nước. Chất lượng và tác động của các phương pháp tập huấn là chìa khóa cho vấn đề phát triển bền vững và nâng cao hiệu quả những nguồn lực của Chính phủ dành cho người nông dân.

Các học viên tham gia lớp học có thêm nhiều kiến thức và kinh nghiệm trong ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật vào sản xuất nông nghiệp, là cơ sở để tiếp tục tuyên truyền, nhân rộng và lan tỏa để mọi người biết và thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế và bảo vệ môi trường, tăng giá trị thu nhập trên một đơn vị canh tác, đặc biệt là hướng tới sản xuất nông nghiệp sạch và bền vững.

Tuy nhiên, việc đúc kết chất lượng các phương pháp đào tạo và tập huấn vẫn còn bỏ ngỏ và để làm được điều này, cần phải thấu hiểu được mức độ hài lòng của người dân và hiệu quả về các phương pháp đào tạo và tập huấn dành cho họ. Trong thời gian qua Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì đã và đang triển khai rất nhiều các chương trình đào tạo và tập huấn ứng dụng tiến bộ kỹ thuật trong các lĩnh vực trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản và tích cực mở rộng thị trường đầu ra cho các sản phẩm nông sản của địa phương. Thực tế khi triển khai các chương trình đào tạo và tập huấn đã gặp không ít những khó khăn trong quá trình vận động người dân tham gia các chương trình do những nguyên nhân cả chủ quan và khách quan.

Nhận thức được vấn đề trên tôi đã tiến hành lựa chọn nghiên cứu đề tài: ***“Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội”*** làm đề tài nghiên cứu của mình.

Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát: Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội và từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về sự hài lòng của người dân với chất lượng đào tạo và tập huấn.
- Xác định các nhân tố và đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân với các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội

Ý nghĩa của đề tài

Với mục tiêu giúp người dân nâng cao giá trị nông sản của họ và trước những trước những thách thức mới cho một nền nông nghiệp phát triển bền vững, công tác đào tạo và tập huấn vẫn bộc lộ những hạn chế nhất định, hiệu quả chương trình đào tạo và tập huấn chưa cao, chưa phát huy được vai trò thực sự của các lớp đào tạo và tập huấn. Chính vì vậy, nghiên cứu được tiến hành với mục tiêu là đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của các khóa đào tạo và tập huấn, từ đó gợi ý một số giải pháp nhằm cải tiến phương pháp đào tạo, tập huấn và nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Trung tâm.

Kết cấu báo cáo

Mở đầu

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Phạm vi, đối tượng, cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Cơ sở lý luận về sự hài lòng

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Chương 5: Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân với các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội

Kết luận và kiến nghị

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1 Tổng quan về nghiên cứu trong nước

1. Đỗ Minh Hoàng, Trần Hoài Nam (2018) “Đánh giá mức độ hài lòng của nông hộ đối với chất lượng dịch vụ chương trình khuyến nông tại huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận”, Tạp chí khoa học ĐH Văn Hiến, tập 6, số 2, 2018.

Nghiên cứu sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) để đo lường mức độ hài lòng của nông hộ đến chất lượng dịch vụ của chương trình khuyến nông tại huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận. Số liệu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp 317 nông hộ tham gia khuyến nông trên địa bàn. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ của chương trình khuyến nông ảnh hưởng rất lớn đến mức độ hài lòng của nông hộ (0,982) nghĩa là khi chất lượng dịch vụ của chương trình khuyến nông tăng lên 1 điểm thì mức độ hài lòng của nông hộ sẽ tăng trung bình là 0,982 điểm. Mặt khác, chất lượng dịch vụ chương trình khuyến nông còn phụ thuộc vào các nhân tố như yếu tố đảm bảo, yếu tố tin cậy và yếu tố cảm thông. Trong đó, yếu tố đảm bảo có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ của chương trình khuyến nông (0,668). Ngược lại, yếu tố hữu hình và yếu tố đáp ứng không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chương trình khuyến nông.

Mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) được sử dụng nhằm ước lượng mối quan hệ giữa các nhân tố trong mô hình lý thuyết (Dang và cộng sự, 2012). Mục tiêu của ước lượng là đo lường mức độ hài lòng của nông hộ đối với chất lượng chương trình khuyến nông. Có tất cả 5 nhân tố trong mô hình:

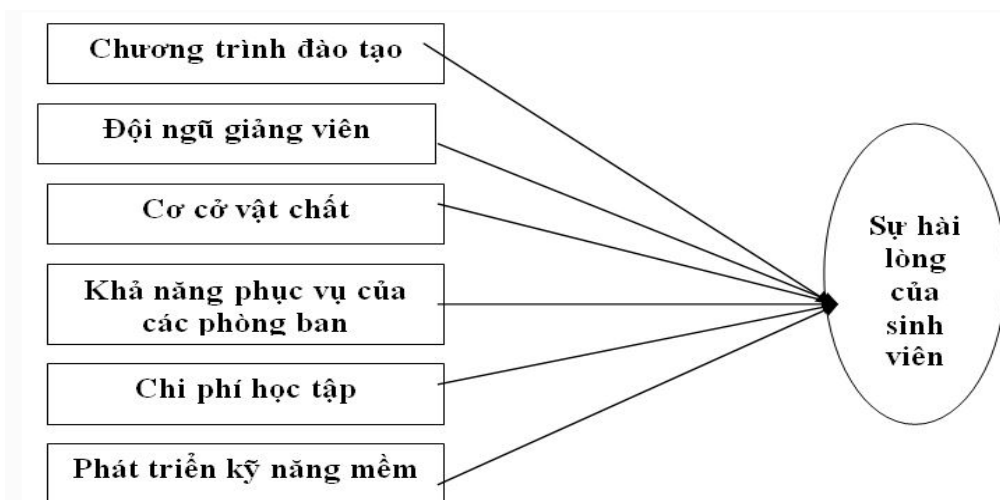
Nhân tố phương tiện hữu hình được đo lường bằng 6 biến, Nhân tố tin cậy được đo lường bằng 5 biến; Nhân tố đáp ứng được đo lường bằng 4 biến; Nhân tố đảm bảo được đo lường bằng 5 biến; Nhân tố cảm thông được đo lường bằng 4 biến;

Thang đo Likert được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng: 1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Không ý kiến; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng.

2. Thân Thị Thùy Linh, Nguyễn Thị An (2022) “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Khánh Hòa”. Tạp chí công thương. Số 18,8/2022.

Nghiên cứu tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Khánh Hòa. Dữ liệu thu thập từ 271 sinh viên đang học tại Khoa Du lịch, sử dụng phần mềm SPSS 22.0 để phân tích. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 yếu tố của chất lượng đào tạo ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên, gồm: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, phát triển kỹ năng mềm. Cả 4 yếu tố này đều ảnh hưởng thuận chiều đến mức độ hài lòng chung.

Đề tài dựa trên các cơ sở thuyết về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ, các đặc điểm của dịch vụ đào tạo và chất lượng đào tạo, các kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2012); Nguyễn Thanh Phong (2011); Nguyễn Thị Hồng Linh (2010); Nguyễn Thị Thắm (2010); Nguyễn Thị Hiền (2011); Bùi Thị Ngọc Ánh và Đào Thị Hồng Vân (2013) và các nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây. Nhóm tác giả đề xuất mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Khánh Hòa bao gồm các yếu tố: (1) Chương trình đào tạo; (2) Đội ngũ giảng viên; (3) Khả năng phục vụ của phòng ban; (4) Cơ sở vật chất; (5) Chi phí học tập và (6) Phát triển kỹ năng mềm. Mô hình đề xuất:



3. Nguyễn Quốc Nghi, Lê Thị Diệu Hiền, Hoàng Thị Hồng Lộc và Trần Lâm Hoàng Yên. “Đánh giá mức độ hài lòng của nông hộ đối với phương pháp tập huấn ứng dụng tiên bộ kỹ thuật trong sản xuất lúa ở tỉnh đồng tháp”. Tạp chí Khoa học 2011:17b 97-105.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nông hộ đối với phương pháp tập huấn sản xuất lúa ở tỉnh Đồng Tháp. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập thông qua cuộc phỏng vấn trực tiếp 375 nông hộ sản xuất lúa. Áp dụng phương pháp phân tích nhân tố cho thấy, mức độ hài lòng của nông hộ chịu tác động bởi các nhân tố: (1) So sánh đối chiếu hiệu quả kinh tế giữa mô hình trình diễn và mô hình sản xuất của nông dân được thực hiện tốt hơn; (2) Thông tin cung cấp cho học viên tin cậy, chính xác; (3) Giảng viên gần gũi và thân thiện với học viên và (4) Mô hình trình diễn của lớp học được tổ chức chu đáo. Trong đó, mô hình trình diễn của lớp học được tổ chức chu đáo là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của nông hộ.

Các nhân tố ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của nông hộ đối với phương pháp tập huấn UDTBKT vào sản xuất lúa là: (1) So sánh đối chiếu hiệu quả kinh tế giữa mô hình trình diễn và mô hình sản xuất của nông dân được thực hiện tốt hơn; (2) Thông tin cung cấp cho học viên tin cậy, chính xác; (3) Giảng viên gần gũi và thân thiện với học viên và (4) Mô hình trình diễn của lớp học được tổ chức chu đáo. Trong đó, mô hình trình diễn của lớp học được tổ chức chu đáo là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của nông hộ. Kết quả nghiên cứu là rất cần thiết cho ngành Nông nghiệp tỉnh Đồng Tháp tham khảo, xây dựng các chương trình tập huấn TBKT trong sản xuất lúa nói riêng và sản xuất nông nghiệp nói chung nhằm nâng cao chất lượng các chương trình tập huấn, đẩy mạnh việc triển khai các chương trình UDTBKT hiệu quả hơn.

1.2 Tổng quan về nghiên cứu ngoài nước

3. Hill, FM. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the students as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.

Nghiên cứu về chất lượng dịch vụ giáo dục tập trung vào thang đo SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988, 1991) và thang đo SERVPERF (Cronin Jr. & Taylor, 1992; Brochado, 2009; Sultan & Yin Wong, 2013). Mặc dù có sự nhất trí thừa nhận về tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học, vẫn chưa có sự đồng thuận về các khía cạnh và thước đo cụ thể để đo lường chất lượng dịch vụ trong bối cảnh này (Annamdevula &

Bellamkonda, 2016).

Rõ ràng, chất lượng dịch vụ trong giáo dục đòi hỏi một cách tiếp cận đa chiều, kết hợp nhiều khía cạnh khác nhau (Teeroovengadum và cộng sự, 2019; Gupta & Kaushik, 2018). SERVQUAL đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách đối chiếu các kỳ vọng và nhận thức về các khía cạnh dịch vụ, đòi hỏi phải có sự điều chỉnh để đo lường các đặc điểm phù hợp của dịch vụ giáo dục ở các trường đại học (Min & Khoon, 2013).

SERVQUAL và SERVPERF đã nổi lên như những thang đo chiếm ưu thế để đánh giá chất lượng dịch vụ, được các nhà nghiên cứu và những người thực hành trong ngành sử dụng rộng rãi. Silva và cộng sự. (2017) nhận thấy thang đo SERVQUAL được tham chiếu hoặc sử dụng trong 495 bài báo, kéo dài từ năm 1988 đến năm 2016. Tuy nhiên, việc điều chỉnh các thang đo này cho ngành giáo dục đại học thường nhấn mạnh đến các hoạt động có thể định lượng hơn là trải nghiệm toàn diện của sinh viên.

1.3. Tổng hợp đánh giá

Các đề tài, bài viết, công trình nghiên cứu được tìm hiểu ở trên đã đề cập một cách khá toàn diện đến những vấn đề lý luận cơ bản và thực tiễn về vấn đề các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

Một số các tác giả vẫn chưa đưa ra cái nhìn bao quát về sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn. Bên cạnh đó cũng có một số tác giả chỉ rõ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với các khóa đào tạo, tập huấn và đề ra giải pháp nâng cao sự hài lòng của của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

CHƯƠNG 2: PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: huyện Thanh Trì, TP Hà nội
- Phạm vi thời gian: Thời gian nghiên cứu từ tháng 1/2024 đến tháng 3/ 2024. Quá trình nghiên cứu, tìm tài liệu liên quan bắt đầu từ ngày 16/01. Quá trình khảo sát được tiến hành từ ngày 03/03 đến ngày 03/04.
- Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn.
- Đối tượng khảo sát: bí thư thôn xóm, chủ nhiệm Hợp tác xã, hội nông dân, hội phụ nữ và người dân.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

2.2.1 Phương pháp chọn mẫu

Số lượng mẫu ước tính cần thiết cho một nghiên cứu có vai trò quan trọng, vì nó là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại của nghiên cứu. Nếu số lượng mẫu không đủ lớn thì kết luận rút ra từ cuộc nghiên cứu có độ chính xác không cao, nếu số lượng mẫu quá lớn thì gây tốn kém về mặt thời gian, tiền bạc, nguồn nhân lực. Do đó cần phải ước tính kích cỡ mẫu vừa đủ cho mục tiêu của công trình nghiên cứu để đảm bảo thành công. Số liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản.

Theo Hairet (2006), số mẫu ít nhất phải gấp 5 lần số biến quan sát, $n = 5k$, trong đó n là số mẫu cần cho khảo sát, k là số lượng biến quan sát. Vì vậy, số lượng mẫu tối thiểu cho nghiên cứu này là $n = 5 \times 26 = 130$ mẫu cho 16 biến quan sát.

Theo Hair và các cộng sự (1998), đối với phân tích nhân tố khám phá (EFA) cỡ mẫu tối thiểu $N \geq 5 \cdot x$ (x : tổng số biến quan sát).

Đối với tác giả Tabachnick và Fidell (1996) để tiến hành phân tích hồi quy, cỡ mẫu tối thiểu $N \geq 8m + 50$ (N : cỡ mẫu, m : số biến độc lập của mô hình).

Nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu với cỡ mẫu dự kiến:

$$N \geq 8 \cdot 26 + 50 = 258 \text{ mẫu}$$

2.2.2 Phương pháp thu thập dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp: Được thu thập thông qua các văn bản, tài liệu lưu hành của UBND huyện, nghiên cứu liên quan được tìm kiếm trên sách báo, tạp chí, bài báo liên quan được đăng trên Internet... Các dữ liệu báo cáo tổng kết có liên quan.

Dữ liệu sơ cấp: Được thu thập thông phương pháp điều tra chọn mẫu ngẫu nhiên với bảng câu hỏi khảo sát các đối tượng là người học bằng đường link.

Bảng 2.1 Thông kê mẫu theo lớp đào tạo – tập huấn

Lớp đào tạo – tập huấn	Số phiếu thu về	Tỷ trọng
Lớp ĐT, tập huấn xã Vĩnh Quỳnh	53	17,49%
Lớp ĐT, tập huấn xã Đại Áng	47	15,51%
Lớp ĐT, tập huấn xã Duyên Hà	48	15,84%
Lớp ĐT, tập huấn xã Vạn Phúc	55	18,15%
Lớp ĐT, tập huấn xã Yên Mỹ	51	16,83%
Lớp ĐT, tập huấn xã Đông Mỹ	49	16,18%
Tổng	303	100%

Nguồn: Tác giả điều tra và tổng hợp

Dữ liệu trong nghiên cứu có sử dụng phương pháp phân tích khám phá nhân tố EFA. Theo Hair và cộng sự (1998), để có thể thực hiện phân tích khám phá nhân tố cần thu thập dữ liệu với kích thước mẫu là ít nhất 5 mẫu trên 1 biến quan sát, tốt nhất trên 10 mẫu. Tuy nhiên, nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng mẫu và sự phân bố mẫu hợp lý đảm bảo suy rộng. Mô hình nghiên cứu có số biến quan sát là 26. Nếu

theo tiêu chuẩn 5 mẫu cho một biến quan sát thì kích thước mẫu cần thiết là $n = 26 \times 5 = 130$. Để đảm bảo quy mô mẫu tối thiểu này, tác giả sử dụng 310 bảng hỏi và thu về 303 bảng trả lời vì vậy tính đại diện của mẫu đảm bảo cho việc phân tích.

2.2.3 Phương pháp xây dựng thang đo và thiết kế bảng hỏi

- Xây dựng thang đo

Thang đo được dùng để làm cơ sở cho việc nghiên cứu định tính nhằm xây dựng bảng câu hỏi cho nghiên cứu định lượng.

Thang đo là cần thiết để đo lường các biến một cách chính xác, vì vậy các biến khác nhau đã được lựa chọn với quy mô phù hợp. Các biến được áp dụng theo thang đo Likert 5 điểm, được quy ước mức độ thang đo theo điểm số như sau: Bậc 1 là rất không hài lòng và bậc 5 là rất hài lòng. Có 5 lựa chọn tương ứng:

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng

Bảng 2.2: Thành phần thang đo sơ bộ

Nhân Tố	Ký hiệu	Biến Quan Sát
Sự tin cậy	TC1	Trung tâm thực hiện đúng theo thông báo với lớp học
	TC2	Trung tâm thông báo thời gian học đúng giờ, đúng ngày
	TC3	Trung tâm lắng nghe và giải quyết những khó khăn của lớp học
	TC4	Trung tâm cung cấp chính xác thông tin cho học lớp học
Khả năng đảm bảo	ĐB1	Các kỹ thuật áp dụng được chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ
	ĐB2	Giảng viên có trình độ và nhiều kinh nghiệm
	ĐB3	Giảng viên trình bày rõ ràng, hướng dẫn dễ hiểu
	ĐB4	Giảng viên hướng dẫn thực hành đầy đủ, thực tiễn

Nhân Tố	Ký hiệu	Biến Quan Sát
	ĐB5	Trao đổi trong lớp học sôi nổi, thoải mái
	ĐB6	Hoạt động tham quan thực tế phù hợp
Năng lực phục vụ	NL1	Vị trí đào tạo thuận lợi
	NL2	Điều kiện phòng học tốt
	NL3	Phương tiện giảng dạy hiện đại
	NL4	Tài liệu học tập phù hợp
Sự đồng cảm	ĐC1	Giảng viên gần gũi và thân thiện với học viên
	ĐC2	Giảng viên thông cảm với những khó khăn trong học tập của học viên
	ĐC3	Giảng viên luôn thể hiện sự quan tâm đến sản xuất và đời sống của học viên
	ĐC4	Giảng viên luôn nắm bắt nhu cầu của học viên
Phương tiện hữu hình	HH1	Thiết bị giảng dạy đầy đủ, hiện đại
	HH2	Nơi trình diễn các lớp học được tổ chức chu đáo
	HH3	Nơi học tập thuận lợi
	HH4	Sự hỗ trợ của trung tâm trong các chương trình là phù hợp
Sự hài lòng về chương trình đào tạo và tập huấn	HL1	Hài lòng về chương trình đào tạo và tập huấn nói chung
	HL2	Giới thiệu, khuyến khích người khác tham gia các khóa đào tạo và tập huấn
	HL3	Sẵn sàng dành thêm thời gian để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn
	HL4	Sẵn sàng bỏ thêm kinh phí để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn

Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất

- *Thiết kế bảng hỏi:*

Các yếu tố về đặc điểm cá nhân như: Giới tính, tuổi, trình độ, thu nhập, số năm kinh nghiệm,

Bảng câu hỏi nhằm thu thập thông tin sơ cấp từ những người tham gia các khóa đào tạo, tập huấn và các thông tin về nhân khẩu của người khảo sát.

Về nội dung bảng hỏi, gồm 3 phần:

Phần 1: Giới thiệu về đề tài nghiên cứu, mục đích, ý nghĩa của cuộc khảo sát đối với đề tài nghiên cứu và lời mời tham gia khảo sát.

Phần 2: Thông tin cá nhân. Đây là phần thu thập thông tin cá nhân của đối tượng nhằm phục vụ quá trình nghiên cứu.

Phần 3: Nội dung của các câu hỏi đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp.

2.2.4 Phương pháp nghiên cứu định tính

Thang đo sơ bộ sẽ được dùng làm cơ sở tham khảo cho việc thực hiện nghiên cứu định tính nhằm xây dựng bảng câu hỏi cho các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm trong mô hình dựa trên. Trong giai đoạn này, nghiên cứu sẽ gửi các phiếu khảo sát đến các lớp học tại Trung tâm với 210 phiếu gửi đi với các học viên tham gia đào tạo và tập huấn. Nội dung phỏng vấn bao gồm các thông tin chung của người được phỏng vấn và đánh giá về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm.

Đánh giá nội dung thang đo để các đối tượng tham gia khảo sát định tính xem lại nội dung kết quả của mình có gì cần điều chỉnh hay không, thang đo đọc có dễ hiểu hay không, cần bổ sung hay bỏ bớt biến quan sát nào. Nhìn chung, các ý kiến thu lại được đều đồng ý về nội dung biến quan sát đo lường về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng. Sau khi nghiên cứu định tính, kết quả cho ra bảng câu hỏi khảo sát định lượng có tổng cộng 26 biến quan sát được trình bày trong nghiên cứu định lượng.

2.2.5 Phương pháp nghiên cứu định lượng

Mục đích của nghiên cứu này là khảo sát trực tiếp mức độ hài lòng của người dân về chất lượng khi tham gia các lớp đào tạo và tập huấn nhằm thu thập dữ liệu thông qua bảng câu hỏi khảo sát. Thông tin thu thập được dùng để đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo, kiểm định thang đo, kiểm định sự phù hợp của mô hình. Nghiên cứu định lượng cung cấp dữ liệu trực quan về sự hài lòng, những yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân về chất lượng các lớp đào tạo, tập huấn và loại bỏ những biến quan sát không phù hợp. Từ đó xác định lại tính khoa học, sự rõ ràng mạch lạc của các câu hỏi trong bảng hỏi, loại bỏ các câu hỏi có ý nghĩa trùng lặp, ý nghĩa nông, chỉnh sửa lại cách diễn đạt để tránh gây hiểu lầm trước khi tiến hành phát biểu chính thức.

2.2.6 Phương pháp xử lý dữ liệu

Dữ liệu sau khi được thu thập sẽ tiến hành xử lý và chạy dữ liệu qua phần mềm phân tích thống kê IBM SPSS 22. Áp dụng phân tích nhân tố khám phá EFA cho việc xác định các nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, Hà nội. Kết quả từ phân tích nhân tố khám phá EFA có thể làm cơ sở cho việc đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn trên địa bàn nghiên cứu.

2.2.7 Phương pháp phân tích dữ liệu

- *Phương pháp thống kê mô tả*: Là phương pháp sử dụng chủ yếu trong các nghiên cứu để đánh giá được tổng quát đặc điểm của mẫu nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng các thống kê mô tả như: giá trị trung bình mẫu, tần số, tần suất, phương sai và độ lệch chuẩn.

- *Phương pháp kiểm định sự tin cậy của thang đo*:

Để kiểm định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu sử dụng hai chỉ số thống kê là (1) Hệ số Cronbach's Alpha và (2) hệ số tương quan biến tổng (Corrected ItemTotal Correlation).

Hệ số Cronbach's Alpha là hệ số cho phép đánh giá xem nếu đưa các biến quan sát nào đó thuộc về một biến nghiên cứu (biến tiềm ẩn, nhân tố) thì nó có phù hợp không. Hair et al (2006) đưa ra quy tắc đánh giá như sau:

- Hệ số Cronbach's Alpha $< 0,6$. Thang đo nhân tố là không phù hợp (có thể trong môi trường nghiên cứu đối tượng không có cảm nhận về nhân tố đó);
- Hệ số Cronbach's Alpha $0,6 - 0,7$: Chấp nhận được với các nghiên cứu mới;
- Hệ số Cronbach's Alpha $0,7 - 0,8$: Chấp nhận được;
- Hệ số Cronbach's Alpha $0,8 - 0,95$: Tốt;
- Hệ số Cronbach's Alpha $\geq 0,95$: Chấp nhận được nhưng không tốt, nên xem xét các biến quan sát có thể có hiện tượng “trùng biến”.

Hệ số tương quan biến tổng là hệ số cho biến mức độ liên kết giữa một biến quan sát trong nhân tố với các biến còn lại. Nó phản ánh mức độ đóng góp vào giá trị khái niệm của nhân tố một biến quan sát cụ thể. Tiêu chuẩn để đánh giá một biến có thực sự đóng góp giá trị vào nhân tố hay không là hệ số tương quan biến tổng phải lớn hơn 0,3.

Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo tốt khi hệ số Cronbach's Alpha từ 0.7 trở lên, hệ số 0.6 có thể chấp nhận được. Hệ số Cronbach's Alpha càng cao thể hiện độ tin cậy của thang đo càng cao. Tuy nhiên, nếu hệ số Cronbach's Alpha quá cao (>0.95) thì có khả năng xuất hiện biến quan sát thừa (Redundant items) trong thang đo. Biến quan sát thừa là biến đề xuất một khái niệm hầu như trùng với biến đề xuất khác, tương tự như trường hợp đa cộng tuyến (Collinearity) trong hồi quy, khi đó biến thừa nên được loại bỏ.

- *Phương pháp phân tích các nhân tố khám phá EFA*: Phân tích nhân tố khám phá EFA: Phương pháp này chủ yếu để đánh giá giá trị hội tụ và giá trị phân biệt, xác định tập hợp biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu và được sử dụng để tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau. Trong phân tích nhân tố EFA, các nhà nghiên cứu quan tâm đến một số tiêu chuẩn:

➤ Chỉ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy): là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của nhân tố phân tích. Trị số của KMO từ 0.5 đến 1 là điều kiện đủ để phân tích nhân tố. Trị số của KMO nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu. Kiểm định Bartlett (trong phân tích nhân tố, cần kiểm định mối tương quan của các biến với nhau: H_0 - các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể). Nếu giả thuyết H_0 không được bác bỏ thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp. Nếu kiểm định này có ý nghĩa (sig. < 0.05) thì các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

➤ Hệ số tải nhân tố hay trọng số nhân tố (Factor loadings): là những hệ số tương quan đơn giữa các biến và các nhân tố, hệ số này ≥ 0.5 (Hair và cộng sự, 1998).

➤ Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích lớn hơn 50% (Gerbing và Anderson, 1988). Phương pháp trích “Principal Component Analysis” được sử dụng trong phân tích nhân tố thang đo các thành phần độc lập.

Hệ số eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1.

- *Phương pháp phân tích hồi quy*: Phân tích tương quan Pearson được thực hiện giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập nhằm khẳng định có mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. Mục đích xem xét các biến độc lập tương quan có ý nghĩa với biến phụ thuộc được xét riêng cho từng biến độc lập. Khi mức ý nghĩa Sig. của hệ số hồi quy nhỏ hơn 0.05 có nghĩa độ tin cậy là 95% được kết luận tương quan có ý nghĩa thống kê giữa biến độc lập và biến phụ thuộc.

$r < 0$ cho biết một sự tương quan nghịch giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm giảm giá trị của biến kia.

$r = 0$ cho thấy không có sự tương quan.

$r > 0$ cho biết một sự tương quan thuận giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm tăng giá trị của biến kia.

Phân tích hồi quy đa biến là một phương pháp được sử dụng để phân tích mối quan hệ giữa một biến phụ thuộc với nhiều biến độc lập. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_p X_{pi} + e_i$$

Mục đích của việc phân tích hồi quy đa biến là dự đoán mức độ của biến phụ thuộc (với độ chính xác trong phạm vi giới hạn) khi biết trước giá trị của biến độc lập. Theo (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc - 2005) các tham số quan trọng trong phân tích hồi quy đa biến bao gồm:

Hệ số hồi quy riêng phần β_k (Hệ số Beta): là hệ số đo lường sự thay đổi trong giá trị trung bình Y khi X_k thay đổi một đơn vị, giữa các biến độc lập còn lại không đổi.

Hệ số xác định R^2 điều chỉnh (Adjusted R squared): Hệ số xác định tỷ lệ biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi biến độc lập trong mô hình hồi quy. Chỉ số đó cũng là thông số đo lường độ thích hợp của đường hồi qui theo quy tắc R^2 càng gần 1 thì mô hình xây dựng càng thích hợp, R^2 càng gần 0 mô hình càng kém phù hợp với tập dữ liệu mẫu.

Kiểm định F trong phân tích phương sai là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình tuyến tính tổng thể. Nếu giả thuyết H_0 của kiểm định F bị bác bỏ thì có thể kết luận mô hình hồi quy tuyến tính đa biến phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Phân tích ANOVA nhằm đánh giá sự khác biệt giữa các nhân tố, phân tích ANOVA cho thấy trị số F có mức ý nghĩa Sig. Nếu Sig. < 0.05 thì mô hình quy hồi phù hợp với dữ liệu thu thập được và các biến đưa vào vào đều có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95%.

CHƯƠNG 3: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG

3.1 Một số khái niệm

3.1.1 Khái niệm về sự hài lòng

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng của khách hàng cũng như có khá nhiều tranh luận về định nghĩa này. Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng sự hài lòng là sự khác biệt giữa kì vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế nhận được.

Theo Fornell (2001) cho rằng sự hài lòng hoặc sự thất vọng sau khi tiêu dùng, được định nghĩa như là phản ứng của khách hàng về việc đánh giá bằng cảm nhận thực tế về sản phẩm sau khi tiêu dùng nó.

Hoyer và MacInnis (2001) cho rằng sự hài lòng có thể gắn liền với cảm giác chấp nhận, hạnh phúc, giúp đỡ, phấn khích, vui sướng.

Theo Hansemark và Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”.

Theo Bachelet (1995) định nghĩa: “Sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại kinh nghiệm của họ đối với một sản phẩm hay dịch vụ”.

Còn Oliver (1997) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là sự phản ứng của người tiêu dùng với việc đáp ứng những mong muốn của họ.

Theo Philip Kotler, sự thỏa mãn – hài lòng của khách hàng (Customer satisfaction) là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của chính họ. Mức độ hài lòng phụ thuộc sự khác biệt giữa kết quả nhận được và sự kỳ vọng, nếu kết quả thực tế thấp hơn sự kỳ vọng thì khách hàng không hài lòng, nếu kết quả thực tế cao hơn sự kỳ vọng thì khách hàng rất hài lòng.

Tóm lại, sự hài lòng của khách hàng là việc khách hàng căn cứ vào những hiểu biết của mình đối với một sản phẩm hay dịch vụ mà hình thành nên những đánh giá hoặc phán đoán chủ quan. Đó là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu

cầu của khách hàng được thỏa mãn. Sự hài lòng của khách hàng được hình thành trên cơ sở những kinh nghiệm, đặc biệt được tích lũy khi mua sắm và sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Sau khi mua và sử dụng sản phẩm khách hàng sẽ có sự so sánh giữa hiện thực và kỳ vọng, từ đó đánh giá được hài lòng hay không hài lòng.

Như vậy, có thể hiểu được là cảm giác dễ chịu hoặc có thể thất vọng phát sinh từ việc người mua so sánh giữa những lợi ích thực tế của sản phẩm và những kỳ vọng của họ. Việc khách hàng hài lòng hay không sau khi mua hàng phụ thuộc vào việc họ so sánh giữa những lợi ích thực tế của sản phẩm và những kỳ vọng của họ trước khi mua. Khái niệm sản phẩm ở đây được hiểu không chỉ là một vật thể vật chất thông thường mà nó bao gồm cả dịch vụ.

Định nghĩa này đã chỉ rõ rằng, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng cao hơn hoặc là hài lòng vượt quá mong đợi.

3.1.2 Khái niệm về chất lượng

Chất lượng là tất cả các đặc điểm, đặc tính của sản phẩm, dịch vụ liên quan tới khả năng làm thỏa mãn những nhu cầu tiềm ẩn hoặc được xác định. Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng khi nó đáp ứng hoặc vượt mong đợi của khách hàng (Kotler và Keller, 2009).

Parasuraman và cộng sự (1988) đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần cơ bản: (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles); (2) Độ tin cậy (Reliability); (3) Đáp ứng (Responsiveness); (4) Đảm bảo (Assurance); (5) Cảm thông (Empathy).

Ngoài ra để đo lường chất lượng dịch vụ cũng có phương pháp tiếp cận khác, chẳng hạn như Grönroos (1984) đề nghị về chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ và đo lường dịch vụ bởi 3 tiêu chí: chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh, hay chất lượng dịch vụ được

đánh giá trên 2 khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ (Lehtinen, 1982)

3.1.3 Khái niệm về chất lượng đào tạo, tập huấn

“Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu, chương trình đào tạo theo các ngành nghề cụ thể” (Trần Khánh Đức - Viện Nghiên cứu phát triển giáo dục).

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.

Thành (2011) chỉ ra rằng, chất lượng đào tạo là kết quả tác động tích cực của tất cả các yếu tố cấu thành hệ thống đào tạo và quá trình đào tạo vận hành trong môi trường nhất định. Đàng (2011) lại cho rằng, chất lượng đào tạo là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của trường học. Mục tiêu trong định nghĩa này được hiểu theo nghĩa rộng bao gồm sứ mạng, các mục đích, đặc điểm của chương trình đào tạo. Mục tiêu phải phù hợp với chức năng nhiệm vụ và các nguồn lực của nhà trường nhưng đồng thời mục tiêu đào tạo phải đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội đất nước.

Về bản chất, chất lượng giáo dục - đào tạo là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng ở những khía cạnh khác nhau, các nhà chuyên môn đánh giá đều có định nghĩa riêng của họ cho khái niệm chất lượng đào tạo. Mỗi quan điểm khác nhau đưa ra khái niệm về chất lượng đào tạo khác nhau.

Một số khái niệm thường được đề cập gồm: Chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo); và chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường học. Green và Harvey (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục: chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu

của khách hàng); là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng.

3.1.4 *Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học*

Trong lĩnh vực giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Chua (2004) đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm/góc nhìn khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của mô hình SERVQUAL (đồng cảm, năng lực đáp ứng, tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ), sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần gồm phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ.

Trong một nghiên cứu khác, Snipes, R. L. và N. Thomson (1999) tìm hiểu các nhân tố tác động đến chất lượng cảm nhận trong đào tạo đại học của sinh viên qua điều tra ý kiến sinh viên 6 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ tại 3 bang của Hoa Kỳ. Kết quả phân tích dữ liệu hồi đáp cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) cảm thông; (2) năng lực đáp ứng và tin cậy; (3) phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc). Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng.

3.2 Các mô hình lý thuyết liên quan

Các mô hình đánh giá sự hài lòng không chỉ dừng lại ở việc đánh giá chất lượng mà còn tiến xa hơn nữa trong việc đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng với sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm dịch vụ.

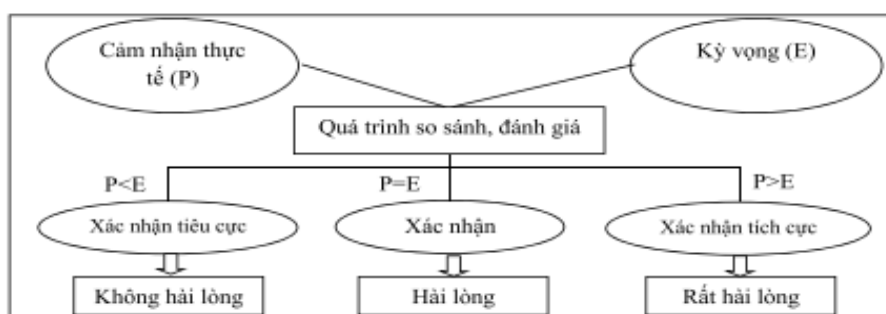
3.2.1 *Mô hình “Kỳ vọng - Cảm nhận”*

Mô hình “Kỳ vọng - Cảm nhận” của Oliver (1980) đưa ra nhằm nghiên cứu

đánh giá về sự hài lòng của khách hàng, trong đó đề cập đến 2 quá trình nhỏ tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng. Đó là kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận thực tế về dịch vụ sau khi trải nghiệm.

Theo mô hình này, trước khi sử dụng dịch vụ, khách hàng đã hình thành trong suy nghĩ của mình các kỳ vọng về các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ mà nhà cung cấp có thể mang lại cho họ. Sau đó, việc mua và sử dụng dịch vụ sẽ làm hình thành nên cảm nhận thực tế của khách hàng về hiệu năng thực sự của dịch vụ mà họ sử dụng. Bằng sự so sánh giữa những gì họ kỳ vọng trước khi sử dụng dịch vụ với những gì mà họ thực tế nhận được sau khi sử dụng, khách hàng sẽ có sự xác nhận so với kỳ vọng.

Có 3 khả năng sẽ xảy ra với mô hình này: (1) Nếu cảm nhận thực tế hoàn toàn trùng với kỳ vọng thì kỳ vọng sẽ được xác nhận và khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng; (2) Nếu cảm nhận thực tế lớn hơn kỳ vọng thì sự xác nhận sẽ mang tính tích cực, tức là khách hàng sẽ rất hài lòng; (3) Ngược lại, nếu cảm nhận thực tế nhỏ hơn kỳ vọng thì sự xác nhận sẽ mang tính tiêu cực, tức là khách hàng sẽ không hài lòng (thất vọng).



(nguồn: Lovelock, L., 2001)

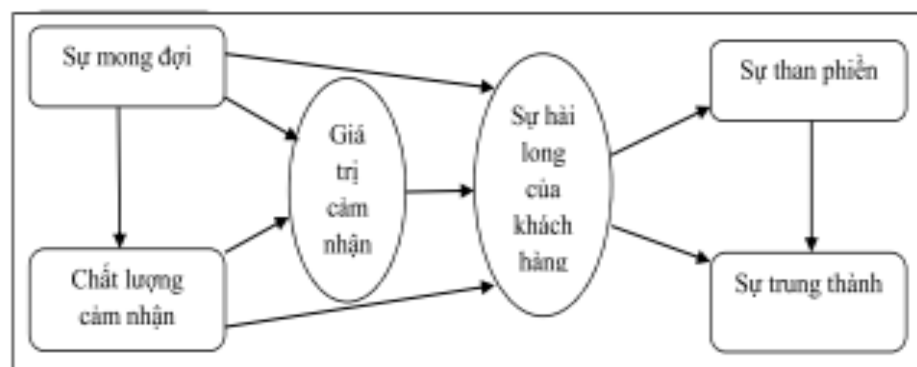
Hình 3.1: Mô hình Kỳ vọng - Cảm nhận

3.2.2 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ

Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction Index- CSI), do Fornell C (1992) đề xướng, ngày nay đã được rất nhiều nước sử dụng để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Điểm cốt lõi của mô hình CSI chính là sự hài lòng khách hàng, được định nghĩa như là một sự đánh giá toàn diện về việc sử dụng một dịch vụ hoặc hoạt động sau bán hàng của DN.

Chỉ số hài lòng của khách hàng bao gồm các nhân tố (biến), mỗi nhân tố được cấu thành từ nhiều yếu tố cụ thể (indicators, items) đặc trưng của sản phẩm hoặc dịch vụ. Xung quanh biến số sự hài lòng này là một hệ thống các mối quan hệ nhân quả xuất phát từ những biến số ban đầu và các biến số kết quả.

Các biến số ban đầu ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng bao gồm: Sự mong đợi (expectations) của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ; Hình ảnh (image) liên quan đến tên tuổi và thương hiệu của DN và sản phẩm, dịch vụ; Chất lượng cảm nhận (perceived quality), bao gồm 2 loại: Chất lượng được cảm nhận về bản thân sản phẩm (hữu hình) và chất lượng được cảm nhận về các dịch vụ có liên quan (vô hình) như bảo hành, dịch vụ sau bán, các điều kiện trưng bày sản phẩm, tài liệu hướng dẫn sử dụng,...; Giá trị cảm nhận (perceived value) là sự đánh giá, cảm nhận của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ so với giá phải trả.



(Nguồn: Fornell C, 1992)

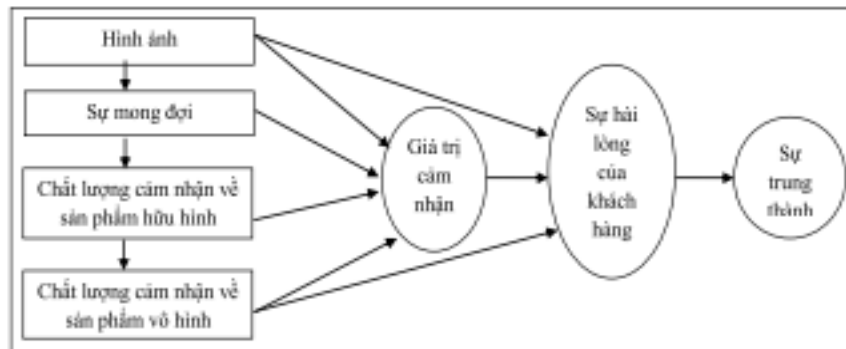
Hình 3.2: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (American Customer Satisfaction Index - ACSI)

Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, trường hợp ngược lại, đây là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng.

3.2.3 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU

Mô hình chỉ số hài lòng châu Âu (ECSI) có một số khác biệt nhất định. So với ACSI, hình ảnh của sản phẩm, thương hiệu có tác động trực tiếp đến sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hòa của 4 nhân tố hình ảnh, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận về cả sản phẩm hữu hình

và vô hình. Thông thường, chỉ số ACSI thường áp dụng cho lĩnh vực công, còn chỉ số ECSI thường ứng dụng đo lường các sản phẩm, các ngành.



(Nguồn: John A. Dotchin, John S. Oakland, 1994)

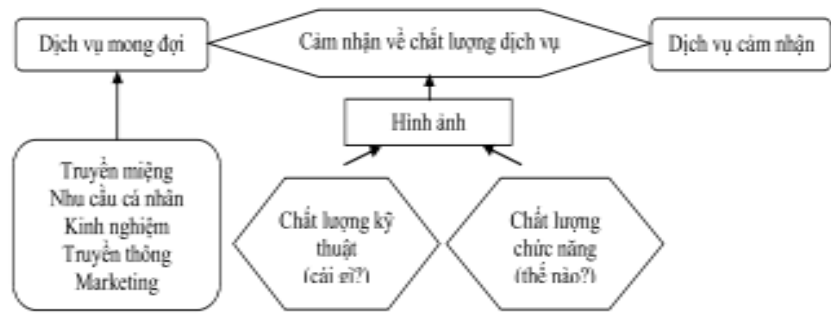
**Hình 3.3: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU
(European Customer Satisfaction Index - ECSI)**

3.2.4 Mô hình của Grönroos (1984)

Mô hình của Grönroos (1984) chỉ ra rằng, nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ dựa trên 3 yếu tố chính: Chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh của tổ chức, doanh nghiệp.

- Chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì khách hàng nhận được.
- Chất lượng chức năng liên quan đến việc khách hàng nhận được sản phẩm, dịch vụ như thế nào, thể hiện quá trình thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp, phản ánh việc dịch vụ được cung cấp như thế nào.
- Hình ảnh liên quan đến danh tiếng của tổ chức, doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp tạo được hình ảnh tốt trong lòng khách hàng thì họ dễ dàng bỏ qua những thiếu sót xảy ra trong quá trình sử dụng dịch vụ. Grönroos cũng chỉ ra rằng, hình ảnh doanh nghiệp là tài sản vô giá của doanh nghiệp và có tác động tích cực đến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ, giá trị sản phẩm và sự hài lòng của họ.

Dựa trên các yếu tố này, sẽ hình thành nên cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ, được đo bằng mối liên hệ giữa cảm nhận thực tế về dịch vụ với những mong đợi của khách hàng về dịch vụ.



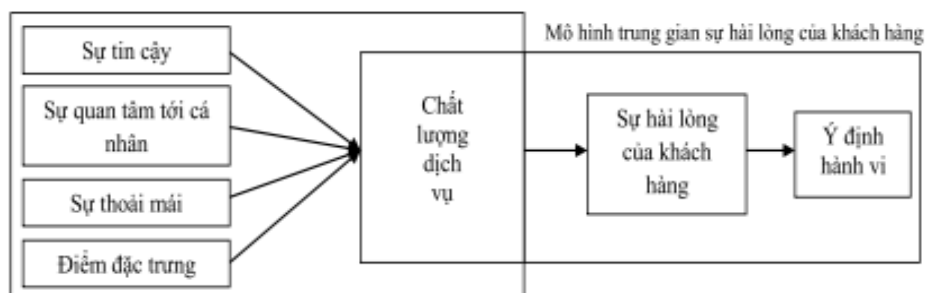
(Nguồn: Grönroos, C., 1984)

Hình 3.4: Mô hình của Grönroos

Sự kỳ vọng hay sự mong đợi của khách hàng được hình thành từ 4 nguồn: Thông tin truyền miệng, nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm đã trải qua và quảng cáo. Trong 4 nguồn trên chỉ có nguồn thứ tư là nằm trong tầm kiểm soát của cơ sở cung cấp dịch vụ.

3.2.5 Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar

Đây là mô hình có thể được xem là toàn diện về chất lượng dịch vụ. Bên cạnh việc cung cấp sự hiểu biết sâu sắc hơn về các khái niệm chất lượng dịch vụ, mô hình xem xét các yếu tố tiền đề, trung gian, và kết quả của chất lượng dịch vụ như các yếu tố được xem là tiền đề giúp chất lượng dịch vụ tốt hơn và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự hài lòng của khách hàng và ý định hành vi của khách hàng.



(Nguồn: Dabholkar và cộng sự, 2000)

Hình 3.5: Mô hình tiền đề và trung gian

3.2.6 Mô hình Parasuraman

Mô hình SERVQUAL

Mô hình Chất lượng Dịch vụ hay Mô hình SERVQUAL được phát triển và thực hiện bởi các chuyên gia tiếp thị người Mỹ Valarie Zeithaml, A. Parasuraman

và Leonard Berry vào năm 1988. Đây là một phương pháp để nắm bắt và đo lường chất lượng dịch vụ mà khách hàng đã trải nghiệm.

Mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng này nhằm để đo lường chất lượng dịch vụ mà họ trải nghiệm. Mô hình Parasuraman được áp dụng trong nhiều ngành bởi độ chính xác và độ tin cậy cao.

Mô hình kỳ vọng

Trọng tâm của Mô hình SERVQUAL là mô hình kỳ vọng của chất lượng dịch vụ; Sự khác biệt giữa kỳ vọng và nhận thức. Có một sự khác biệt về chất lượng, được thể hiện ở sự khác biệt (khoảng cách) giữa những gì được mong đợi và những gì đã thực sự trải qua.

Mô hình SERVQUAL cho phép các tổ chức tìm hiểu yếu tố nào đóng vai trò như thế nào để hình thành mô hình kỳ vọng của khách hàng. Bằng cách đó, tổ chức có thể tự cải thiện và tính đến mô hình kỳ vọng này trước.

Thang đo SERVQUAL

SERVQUAL là một thang đo gồm nhiều hạng mục được phát triển để đánh giá nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong các doanh nghiệp dịch vụ và bán lẻ (Parasuraman và cộng sự, 1988). Thang đo phân tách khái niệm chất lượng dịch vụ thành 5 cấu trúc như sau:

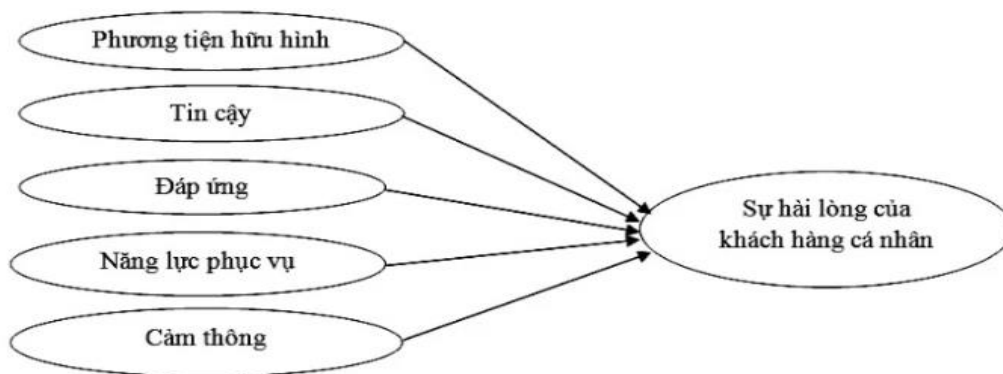
- **Độ tin cậy:** khả năng mang lại sự tin tưởng, phù hợp và chính xác cho khách hàng
- **Khả năng đáp ứng:** khả năng sẵn sàng giúp đỡ khi khách hàng có yêu cầu
- **Khả năng đảm bảo:** trình độ chuyên môn, cách phục vụ của nhân viên
- **Các yếu tố hữu hình:** cơ sở vật chất, trang thiết bị, ngoại hình, trang phục nhân viên,...
- **Sự đồng cảm:** thể hiện sự quan tâm chăm sóc, khả năng cung cấp dịch vụ đến từng khách hàng.

SERVQUAL đại diện cho chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng đối với việc cung cấp dịch vụ và nhận thức của khách hàng về dịch vụ nhận được, yêu cầu người trả lời câu hỏi về cả kỳ vọng và nhận thức của họ

(Parasuraman và cộng sự, 1988). Việc sử dụng cảm nhận trái ngược với dịch vụ thực tế nhận được làm cho thước đo SERVQUAL trở thành thước đo thái độ có liên quan, nhưng không giống với sự hài lòng (Parasuraman và cộng sự, 1988).

Parasuraman et. al. (1991) đã trình bày một số sửa đổi đối với thước đo SERVQUAL ban đầu để khắc phục các vấn đề với phương tiện cao và độ lệch chuẩn được tìm thấy trong một số câu hỏi và để có được thước đo trực tiếp về tầm quan trọng của từng công trình đối với khách hàng.

Kettinger và Lee (1994) và Pitt et. al. (1995) là một trong những bộ điều hợp sớm của SERVQUAL với bối cảnh IS. Công việc của họ đã tìm cách sử dụng SERVQUAL để đo chất lượng dịch vụ của chức năng IS. Kể từ thời điểm này, mối quan tâm đã được đặt ra về tính phù hợp của SERVQUAL với bối cảnh IS (Kettinger và Lee, 1997; Pitt và cộng sự, 1997; Carr, 2002; van Dyke và cộng sự, 1999).



Hình 3.6: Mô hình Servqual của Parasuraman

Dựa trên định nghĩa truyền thống về chất lượng dịch vụ, Parasuraman đã xây dựng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ gồm 22 biến thuộc 5 thành phần để đo lường chất lượng kỳ vọng và dịch vụ cảm nhận.

Sự tin tưởng (reliability)

- Khi công ty xyz hứa làm điều gì đó vào thời gian nào đó thì họ sẽ làm.
- Khi bạn gặp trở ngại, công ty xyz chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó.
- Công ty xyz thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu.
- Công ty xyz cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã hứa.

- Công ty xyz lưu ý để không xảy ra một sai sót nào.

Sự phản hồi (responsiveness)

- Nhân viên công ty xyz cho bạn biết khi nào thực hiện dịch vụ.
- Nhân viên công ty xyz nhanh chóng thực hiện dịch vụ cho bạn.
- Nhân viên công ty xyz luôn sẵn sàng giúp bạn.
- Nhân viên công ty xyz không bao giờ quá bận đến nỗi không đáp ứng yêu cầu của bạn.

Sự đảm bảo (assurance)

- Cách cư xử của nhân viên xyz gây niềm tin cho bạn.
- Bạn cảm thấy an toàn trong khi giao dịch với công ty xyz.
- Nhân viên công ty xyz luôn niềm nở với bạn.
- Nhân viên công ty xyz có đủ hiểu biết để trả lời câu hỏi của bạn.

Sự cảm thông (empathy)

- Công ty xyz luôn đặc biệt chú ý đến bạn.
- Công ty xyz có nhân viên biết quan tâm đến bạn.
- Công ty xyz lấy lợi ích của bạn là điều tâm niệm của họ.
- Nhân viên công ty xyz hiểu rõ những nhu cầu của bạn.
- Công ty xyz làm việc vào những giờ thuận tiện.

Sự hữu hình (tangibility)

- Công ty xyz có trang thiết bị rất hiện đại.
- Các cơ sở vật chất của công ty xyz trông rất bắt mắt.
- Nhân viên công ty xyz ăn mặc rất tươm tất.
- Các sách ảnh giới thiệu của công ty xyz có liên quan đến dịch vụ trông rất đẹp.

3.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ những cơ sở lý thuyết về đánh giá chất lượng dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo và tập huấn. Đồng thời thông qua các nghiên cứu liên

quan, các nhân tố được sử dụng để đánh giá chất lượng đào tạo và tập huấn đã được sử dụng trong các công trình nghiên cứu, các luận văn, giáo trình, mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì được xây dựng trên bộ thang đo SERVPERF. Mô hình hồi quy được viết dưới dạng như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1TC + \beta_2DB + \beta_3NL + \beta_4ĐC + \beta_5HH$$

Trong đó: HL: Sự hài lòng

(1) TC (Sự tin cậy): thể hiện khả năng thực hiện các chương trình, các lớp đào tạo và tập huấn phù hợp, chính xác và đúng hạn thoả thuận ngay lần đầu.

(2) DB (Khả năng đảm bảo): thể hiện khả năng giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng, đảm bảo giảng viên có đủ trình độ, có nhiều kinh nghiệm hướng dẫn thực hành đầy đủ.

(3) NL (Năng lực phục vụ): thể hiện qua vị trí của lớp học thuận lợi, phương tiện giảng dạy hiện đại và tài liệu phù hợp.

(4) ĐC (Sự đồng cảm): thể hiện sự chăm sóc chu đáo, chú ý đến các khó khăn của học viên với việc nắm bắt các nhu cầu của học viên.

(5) HH (Phương tiện hữu hình): thể hiện thông qua cơ sở vật chất, thiết bị máy móc, các thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy. Nói tổng quát, đây là những gì mà học viên có thể chính mắt nhìn thấy sự hiện hữu của chúng.

Trên thực tế, mỗi mô hình đều có những ưu và nhược điểm riêng, các nhân tố quyết định và có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp vô cùng đa dạng và phong phú nên việc áp dụng một mô hình vào một vấn đề nghiên cứu cụ thể là không phù hợp. Tuy nhiên, khi áp dụng vào môi trường của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp, tác giả quyết định dựa trên mô hình cải tiến SERVPERF của Taylor và công sự bởi lý do:

- Mô hình SERVPERF xác định chất lượng dịch vụ bằng cách chỉ đo lường chất lượng cảm nhận sẽ là yếu tố tác động nên dễ dàng thực hiện. Và mục tiêu mà đề tài hướng đến là nâng cao chất lượng đào tạo và tập huấn nên đòi hỏi phải đo

lượng được cảm nhận của học viên về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp.

Vì vậy, thông qua các lý thuyết và các mô hình nghiên cứu liên quan (như mô hình SERVPERF), tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu có điều chỉnh các biến để phù hợp. Mô hình vẫn xem xét 5 nhân tố then chốt là: (1) Sự tin cậy, (2) Khả năng đảm bảo, (3) Năng lực phục vụ, (4) Sự đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình.

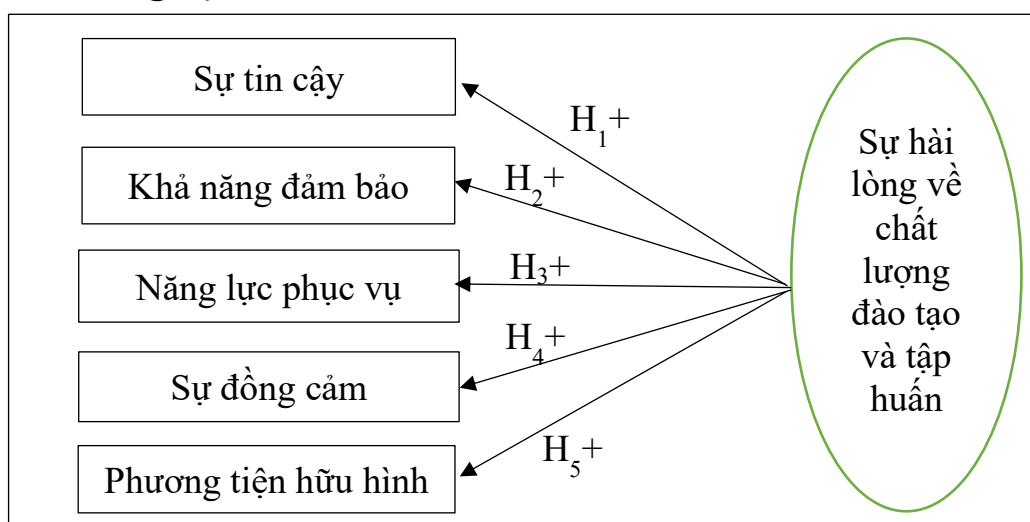
H₁: Sự tin cậy

H₂: Khả năng đảm bảo

H₃: Năng lực phục vụ

H₄: Sự đồng cảm

H₅: Phương tiện hữu hình



Hình 3.7: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thang đo sự hài lòng dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ SERQUAL của Parasuaranman, mô hình cải tiến SERVPERF của Taylor và cộng sự gồm 6 thành phần với 26 biến quan sát. Trong đó:

- (1). Sự tin cậy gồm có 4 biến quan sát: TC1,2,3,4
- (2). Khả năng đảm bảo có 6 biến quan sát: ĐB1,2,3,4,5,6
- (3). Năng lực phục vụ có 4 biến quan sát: NL1,2,3,4
- (4). Sự đồng cảm có 4 biến quan sát: ĐC1,2,3,4
- (5). Phương tiện hữu hình có 4 biến quan sát: HH1,2,3,4

(6). Sự hài lòng có 4 biến quan sát: HL1,2,3,4

Dựa trên kết quả nghiên cứu thang đo chất lượng đào tạo và tập huấn được xây dựng và mã hoá như sau:

Bảng 3.1: Thang đo mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì

TT	Ký hiệu	Biến Quan Sát
1	TC1	Trung tâm thực hiện đúng theo thông báo với lớp học
2	TC2	Trung tâm thông báo thời gian học đúng giờ, đúng ngày
3	TC3	Trung tâm lắng nghe và giải quyết những khó khăn của lớp học
4	TC4	Trung tâm cung cấp chính xác thông tin cho học lớp học
5	ĐB1	Các kỹ thuật áp dụng được chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ
6	ĐB2	Giảng viên có trình độ và nhiều kinh nghiệm
7	ĐB3	Giảng viên trình bày rõ ràng, hướng dẫn dễ hiểu
8	ĐB4	Giảng viên hướng dẫn thực hành đầy đủ, thực tiễn
9	ĐB5	Trao đổi trong lớp học sôi nổi, thoải mái
10	ĐB6	Hoạt động tham quan thực tế phù hợp
11	NL1	Vị trí đào tạo thuận lợi
12	NL2	Điều kiện phòng học tốt
13	NL3	Phương tiện giảng dạy hiện đại
14	NL4	Tài liệu học tập phù hợp

TT	Ký hiệu	Biên Quan Sát
15	ĐC1	Giảng viên gần gũi và thân thiện với học viên
16	ĐC2	Giảng viên thông cảm với những khó khăn trong học tập của học viên
17	ĐC3	Giảng viên luôn thể hiện sự quan tâm đến sản xuất và đời sống của học viên
18	ĐC4	Giảng viên luôn nắm bắt nhu cầu của học viên
19	HH1	Thiết bị giảng dạy đầy đủ, hiện đại
20	HH2	Nơi trình diễn các lớp học được tổ chức chu đáo
21	HH3	Nơi học tập thuận lợi
22	HH4	Sự hỗ trợ của trung tâm trong các chương trình là phù hợp
23	HL1	Hài lòng về chương trình đào tạo và tập huấn nói chung
24	HL2	Giới thiệu, khuyến khích người khác tham gia các khóa đào tạo và tập huấn
25	HL3	Sẵn sàng dành thêm thời gian để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn
26	HL4	Sẵn sàng bỏ thêm kinh phí để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn

Nguồn: Tác giả đề xuất

3.4 Xây dựng giả thuyết nghiên cứu

Các giả thuyết về mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng đào tạo, tập huấn gồm:

- (1). Sự tin cậy

Khả năng cung ứng đúng như đã hứa với khách hàng là điều rất quan trọng (Parasuraman et al., 1985). Vì vậy, các yếu tố như giờ giấc làm việc, quy trình thực hiện, thủ tục đăng ký (Bùi Văn Trinh và ctv., 2010; Đàm Thị Hương và ctv., 2014), mẫu đơn tờ khai (Bùi Văn Trinh và ctv., 2010; Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu, 2011; Đàm Thị Hương và ctv., 2014), thời gian cấp giấy phép (Parasuraman et al., 1985; Rodríguez et al., 2009) là những yếu tố có khả năng diễn đạt tính chất của nhóm nhân tố sự tin cậy. Tạo được sự tin tưởng với khách hàng sẽ gia tăng được sự hài lòng của họ về dịch vụ được cung cấp. Vì vậy, sự tin cậy được cho là nhân tố ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ.

H₁: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Sự tin cậy” và “Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn” và ngược lại.

(2). Khả năng đảm bảo

Kết quả nghiên cứu của Rodríguez et al. (2009), Bùi Văn Trinh và ctv. (2010), Đàm Thị Hương và ctv. (2014) cho thấy nhân tố sự đáp ứng là một trong những nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ. Nhóm nhân tố này gồm các yếu tố thể hiện việc đáp ứng về nguồn lực, thời gian và sự sẵn sàng đáp ứng của nhân viên trong việc cung ứng dịch vụ nhanh chóng (Parasuraman et al., 1985). Theo đó, sự đáp ứng bao gồm các yếu tố như: nguồn lực, thời gian tư vấn hướng dẫn, thời gian chờ nộp hồ sơ và nhận kết quả, khả năng đáp ứng, giải quyết thắc mắc cho doanh nghiệp. Do vậy, khả năng đáp ứng nhanh và giải quyết kịp thời cho khách hàng sẽ làm gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

H₂: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Khả năng đảm bảo” và “Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn” và ngược lại.

(3). Năng lực phục vụ

Năng lực chuyên môn của các cán bộ Trung tâm dịch vụ là chìa khóa dẫn đến việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ. Theo Bùi Văn Trinh và ctv. (2010), Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), Đàm Thị Hương và ctv. (2014), năng lực phục vụ bao gồm bốn yếu tố là sự hướng dẫn giải đáp thắc mắc, khả năng phát hiện sơ suất hồ sơ, khả năng giải quyết hồ sơ và khả năng linh hoạt của cán bộ. Thêm vào

đó, yếu tố kinh nghiệm của cán bộ thực hiện chức trách cũng đóng vai trò cải thiện về chất lượng dịch vụ.

H₃: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Năng lực phục vụ” và “Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn” và ngược lại.

(4). Sự đồng cảm

Nhóm nhân tố này gồm các yếu tố thể hiện sự phục vụ chu đáo, sự quan tâm đặc biệt và khả năng am hiểu những nhu cầu riêng biệt của khách hàng (Parasuraman et al., 1985) và được thể hiện cụ thể ở 3 yếu tố như: biết quan tâm, thông cảm; hiểu rõ nhu cầu và luôn tạo điều kiện tốt nhất và giúp đỡ tháo gỡ khó khăn. Nếu trước đây khi đánh giá chất lượng dịch vụ ở các lĩnh vực tư nhân, đây là nhân tố nhằm đảm bảo sự hài lòng đồng thời giúp tăng khả năng cạnh tranh và hiệu quả của ngành thì hiện nay nhân tố này đã được Đàm Thị Hương và ctv. (2014) chứng minh là rất cần thiết khi đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực hành chính công vì sẽ góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và cá nhân, tổ chức theo hướng hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan công quyền. Do đó, sự cảm thông sẽ có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ.

H₄: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Sự đồng cảm” và “Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn” và ngược lại.

(5). Phương tiện hữu hình

Cơ sở vật chất là một nhân tố không thể thiếu trong việc đánh giá chất lượng của một dịch vụ khi cung cấp. Cơ sở vật chất hiện đại sẽ giúp cho dịch vụ ngày càng được nhanh hơn, đồng thời giảm được thời gian đi lại cho doanh nghiệp chẳng hạn như hiện nay doanh nghiệp không phải đi đăng ký trực tiếp mà có thể đăng ký qua mạng. Parasuraman et al. (1985) cho rằng cơ sở vật chất là một trong những nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Nhóm nhân tố này gồm các yếu tố về trang thiết bị, bề ngoài của nhân viên và bên ngoài nơi thực hiện thủ tục. Các yếu tố này còn được đề cập trong nghiên cứu của Bùi Văn Trinh và ctv. (2010), Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), Lê Dân (2011), Đàm Thị Hương và ctv. (2014). Các tác

giả này đều cho rằng bốn yếu tố bao gồm: nơi thực hiện thủ tục, trang thiết bị tại phòng làm việc, đồng phục cán bộ, mức độ vệ sinh tại nơi làm việc có thể làm tăng sự hài lòng của doanh nghiệp khi các yếu tố này được thực hiện tốt. Thật vậy, cơ sở vật chất tốt có thể cải thiện được sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

H₅: Có mối quan hệ cùng chiều giữa “Phương tiện hữu hình” và “Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn” và ngược lại.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1 Thực trạng các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông huyện Thanh Trì, TP Hà nội

Trung tâm Dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc ủy ban nhân dân huyện, có chức năng tham mưu giúp UBND huyện triển khai thực hiện công tác khuyến nông, khuyến lâm, khuyến ngư; phòng chống dịch bệnh trên cây trồng, vật nuôi, quản lý chất lượng nông lâm thủy sản và chương trình công tác khác thuộc lĩnh vực nông, lâm, ngư nghiệp và thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo sự ủy quyền của Ủy ban nhân dân huyện và theo quy định của pháp luật.

Sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì với UBND các xã trong việc xác định nhu cầu, đăng ký học viên tham gia trước khi triển khai đào tạo và tập huấn luôn được quan tâm. Vì vậy việc bố trí các nội dung đào tạo và tập huấn đã đi sát với tình hình sản xuất của địa phương. Do đó công tác đào tạo và tập huấn cho cán bộ chủ chốt và người dân đạt kết quả cao.

Các lớp đào tạo và tập huấn được bố trí nội dung theo nhu cầu đăng ký của địa phương, nội dung đào tạo, tập huấn của các địa phương đa dạng và phong phú phù hợp với định hướng phát triển của ngành và thực tiễn sản xuất của địa phương.

Bài giảng được trình bày những hình ảnh sinh động, sát với thực tế sản xuất của người dân nên thu hút học viên tham gia giúp học viên dễ nhớ, dễ hiểu. Bố trí giảng viên có trình độ từ đại học trở lên, chuyên môn phù hợp với nội dung, nhiều kinh nghiệm và nhiệt tình hướng dẫn cho học viên. Phương pháp đào tạo, tập huấn là sử dụng phương pháp trao đổi 2 chiều, lấy học viên làm trung tâm. Các lớp đào tạo và tập huấn được xây dựng học lý thuyết kết hợp với thực hành trên đồng ruộng hoặc chuồng trại giúp học viên nắm vững và thành thạo các bước kỹ thuật.

Trong thời gian tập huấn, học viên được chia thành các nhóm để thảo luận và thực hành tại hiện trường. Đây cũng là dịp để các học viên được giao lưu, học hỏi, trao đổi chia sẻ kinh nghiệm từ thực tiễn sản xuất.

Bảng 4.1: Các khóa đào tạo và tập huấn của Trung tâm

Các khóa đào tạo, tập huấn	Lớp	Tỷ trọng (%)
Đào tạo	2	2,66
Bồi dưỡng	27	36,0
Tập huấn	46	61,34
Tổng	75	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Trung tâm Dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì đã tổ chức thành công 75 lớp tập huấn đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ chủ chốt thôn, xóm và người dân tại 15 xã với mỗi lớp học từ 50 - 60 học viên. Đối tượng tham gia đào tạo là những cán bộ chủ chốt thôn, xóm gồm: bí thư, xóm trưởng, xóm phó, chi hội phụ nữ, Chi hội nông dân, Ban công tác mặt trận, Đoàn thanh niên và người dân có nhu cầu. Mục đích của lớp tập huấn nhằm bồi dưỡng, nâng cao kiến thức về khoa học kỹ thuật trong sản xuất nông nghiệp cho đội ngũ cán bộ chủ chốt thôn, xóm để hướng dẫn, tuyên truyền và chỉ đạo bà con nông dân trong sản xuất tại địa phương.

Bảng 4.2: Đối tượng tham gia các khóa đào tạo, tập huấn

Đối tượng tham gia	Số học viên	Tỷ trọng (%)
Bí thư thôn, xóm	58	19,14
Hội phụ nữ	85	28,05
Hội nông dân	97	32,01
Đoàn thanh niên	28	9,24
Chủ trang trại	35	11,56
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Trong các cuộc điều tra về kinh tế nông thôn trong những năm gần đây cho thấy rằng kiến thức của người dân làm nông nghiệp Việt nam còn chưa cao. Đứng trước nhu cầu nâng cao sự hiểu biết của người dân về tiến bộ kỹ thuật để tăng năng

suất và chất lượng các sản phẩm càng trở nên cấp bách hơn. Những kiến thức này người dân được tiếp cận bằng nhiều hình thức đa dạng.

Bảng 4.3: Hình thức tiếp cận các khóa đào tạo, tập huấn của người dân

Nguồn tiếp cận các khóa đào tạo, tập huấn	Số học viên	Tỷ trọng (%)
Phương tiện thông tin đại chúng	88	29,04
Cán bộ Trung tâm dịch vụ nông nghiệp	115	37,95
Người quen	47	15,51
Cán bộ hội nông dân	49	16,17
Hội chợ, tham quan	4	1,33
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân ở Thanh Trì chủ yếu biết đến thông tin các khóa đào tạo, tập huấn từ các cán bộ Trung tâm dịch vụ nông nghiệp là đầu mối thông tin quan trọng, tỷ lệ người dân tiếp xúc với tỷ lệ 37,95% và các chương trình tập huấn trên phương tiện thông tin đại chúng (loa phát thanh xã, đài, báo...) với tỷ lệ (29,04%). Đây cũng là điều dễ hiểu vì hình thức này được thực hiện trên phạm vi rộng, kiến thức trình bày dễ hiểu, phù hợp với mọi trình độ, thuận tiện về thời gian... Ngoài ra, người dân còn tiếp cận các lớp đào tạo, bồi dưỡng thông qua người quen, các cán bộ hội nông dân, từ tham quan hội chợ và các chuyến đi thực tế, trình diễn mô hình.....

4.2 Đặc điểm mẫu khảo sát

Sau quá trình khảo sát đã thu về được 303 mẫu trên tổng số 310 mẫu phiếu phát ra được thể hiện dựa trên các đặc điểm: giới tính, tuổi, trình độ học vấn, thu nhập và số năm công tác/ làm nông nghiệp. Tất cả các câu hỏi trong bảng hỏi đều yêu cầu “bắt buộc” phải trả lời nên không có trường hợp thiếu câu trả lời. Sau đó tiến hành kiểm tra các mẫu nghiên cứu, không loại bỏ mẫu nào và đưa 303 mẫu vào phân tích, xử lý.

Tỷ lệ giới tính của mẫu quan sát

Qua thống kê trong mẫu quan sát có số lượng giới tính nam là 55,77% nhiều hơn giới tính nữ 44,23%. Từ đó cho thấy nữ giới cũng đã góp phần tham gia vào quá trình sản xuất nông nghiệp nói riêng và kinh tế nói chung.

Bảng 4.4 Thống kê mẫu theo giới tính

Giới tính	Số học viên	Tỷ trọng (%)
Nam	169	55,77
Nữ	134	44,23
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Kinh nghiệm

Kinh nghiệm của các học viên trong quá trình làm việc và tham gia sản xuất cũng quyết định đến việc các học viên có tham gia các lớp đào tạo và tập huấn. Qua bảng 4.5 thấy rằng những học viên có kinh nghiệm trong khoảng 10 – 15 năm đăng ký tham gia đào tạo tập huấn nhiều nhất chiếm 35,31%, tiếp đến là những học viên có 5 – 10 năm và 15 – 20 năm kinh nghiệm chiếm lần lượt là 31,35% và 19,47%.

Bảng 4.5: Kinh nghiệm

Kinh nghiệm (năm)	Số học viên	Tỷ trọng (%)
≤ 5	34	11,22
5 - 10	95	31,35
10 - 15	107	35,31
15 - 20	59	19,47
> 20	8	2,65
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả điều tra và tổng hợp

Tuổi của mẫu quan sát

Đối tượng nghiên cứu là đội ngũ cán bộ chủ chốt thôn, xóm và người dân trên địa bàn 15 xã của huyện Thanh Trì, Hà Nội. Theo bảng 4.6, độ tuổi tham gia các lớp đào tạo tập huấn tập trung nhiều nhất vào nhóm độ tuổi vàng trong thời gian lao động, phân bố nhiều nhất ở nhóm tuổi 40 - 50 chiếm 35,64%, bởi đây là độ tuổi đang ở độ chín của người lao động. Tiếp đến là 2 nhóm tuổi 30 – 40 và 50 – 60 tuổi lần lượt chiếm 29,37% và 24,09%. Số người trên 60 tuổi tham gia các lớp tập huấn chỉ chiếm 1 tỷ lệ nhỏ trên tổng số quan sát là 1,99%.

Bảng 4.6: Thống kê mẫu theo tuổi

Tuổi	Số học viên	Tỷ trọng (%)
≤30	27	8,91
30 – 40	89	29,37
40 – 50	108	35,64
50 – 60	73	24,09
≥ 60	6	1,99
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả điều tra và tổng hợp

Trình độ học vấn

Trình độ học vấn của học viên cũng cho thấy sự tích cực trong việc nâng cao và cập nhật kiến thức mới. Kết quả khảo sát tại vùng nghiên cứu cho thấy trình độ của học viên tập trung chủ yếu vào nhóm có được đào tạo qua các trường lớp như Trung cấp và Cao đẳng chiếm lần lượt 39,27% và 33,66%. Tiếp đến là nhóm tốt nghiệp Trung học phổ thông chiếm 14,19% tương ứng với nhóm độ tuổi ngoài 50. Nhóm những học viên tốt nghiệp đại học muốn mở rộng kiến thức từ các khóa đào tạo và tập huấn cũng chiếm tỷ lệ 6,94% trên tổng số mẫu nghiên cứu. Nhóm chỉ học hết tiểu học chiếm tỷ lệ rất nhỏ chưa đến 1%.

Bảng 4.7: Thống kê mẫu theo trình độ học vấn

Trường học	Số học viên	Tỷ trọng (%)
Tiểu học	3	0,99
Trung học cơ sở	15	4,95
Trung học phổ thông	43	14,19
Trung cấp	119	39,27
Cao đẳng	102	33,66
Đại học	21	6,94
Tổng	303	100

Nguồn: Tác giả điều tra và tổng hợp

4.3 Kết quả kiểm định mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội

4.3.1 Phân tích Cronbach's Alpha và các biến phụ thuộc

Qua kiểm định Cronbach's Alpha, độ tin cậy của 26 biến quan sát thuộc vào 6 thang đo khác nhau được đảm bảo (Bảng 4.8) theo các tiêu chí về hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến tổng và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bảng 4.8: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Các yếu tố	Số lượng biến	Cronbach's Alpha
Sự tin cậy	4	0.817
Khả năng đảm bảo	6	0.835
Năng lực phục vụ	4	0.810
Sự đồng cảm	4	0.829
Phương tiện hữu hình	4	0.855
Sự hài lòng	4	0.799

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS 22

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha (Bảng 4.9) cho thấy 6 thang đo với 26 biến quan sát đều đạt yêu cầu với hệ số đều lớn hơn 0.7, thấp nhất là 0.799 (Sự hài lòng) và cao nhất là 0.855 (Phương tiện hữu hình). Tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 đều thỏa mãn điều kiện, thang đo có độ tin cậy cao và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến vẫn thấp hơn Cronbach's Alpha chung.

Bảng 4.9: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo biến nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Sự tin cậy: Cronbach's Alpha = 0.817				
TC1	7.50	3.802	0.625	0.792
TC2	7.37	3.258	0.750	0.660
TC3	7.32	3.954	0.639	0.779
TC4	7.10	3.555	0.713	0.755
Khả năng đảm bảo: Cronbach's Alpha = 0.835				
ĐB1	7.10	3.555	0.713	0.755
ĐB2	7.00	3.771	0.691	0.778
ĐB3	7.03	3.492	0.687	0.782
ĐB3	7.37	3.158	0.639	0.779
ĐB4	7.33	3.952	0.750	0.660
ĐB5	7.67	3.058	0.625	0.792
Năng lực phục vụ: Cronbach's Alpha = 0.810				
NL1	10.72	7.345	0.542	0.801
NL 2	10.56	6.882	0.629	0.761

Biến quan sát	Trung bình thang đo biến nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
NL 3	10.81	7.035	0.650	0.751
NL 4	10.79	6.732	0.691	0.730
Sự đồng cảm: Cronbach's Alpha = 0.829				
ĐC1	10.95	7.339	0.557	0.827
ĐC2	10.80	6.680	0.732	0.750
ĐC3	10.79	6.744	0.688	0.769
ĐC4	10.80	6.836	0.651	0.786
Phương tiện hữu hình: Cronbach's Alpha = 0.855				
HH1	10.70	7.205	0.760	0.790
HH 2	10.69	7.747	0.609	0.852
HH 3	10.74	7.431	0.691	0.818
HH 4	10.74	7.170	0.735	0.800
Sự hài lòng: Cronbach's Alpha = 0.799				
HL1	6.99	3.376	0.753	0.603
HL2	7.13	4.072	0.551	0.818
HL3	7.00	3.727	0.633	0.735
HL4	7.05	4.162	0.516	0.881

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS 22

4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả EFA với phép trích nhân tố được sử dụng là Principal Axis Factoring

và phép quay không vuông góc Promax cho thấy, có 5 nhân tố được rút trích ra với phương sai trích là 69,71% (>50%) đạt yêu cầu. Tuy nhiên, trong 26 biến quan sát có 5 biến quan sát (HH3, TC3, ĐB5, ĐC2, NL3) có hệ số tải nhân tố (Factor loading) nhỏ hơn 0,5 lần lượt bị loại ra khỏi mô hình (Gerbing and Anderson, 1988). Sau khi loại 5 biến không đạt yêu cầu, kết quả EFA lần cuối được trình bày trong Bảng 4.10 Kiểm định KMO và Ballett's trong phân tích nhân tố EFA cho thấy KMO = 0.757 đạt yêu cầu do lớn 0,5 và Sig. = 0,000 < 0,05 (Hair và cộng sự, 2006) và các biến có tương quan với nhau.

Bảng 4.10: Cronbach's Alpha các nhân tố thang đo chất lượng

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
ĐB1	0.830				
ĐB2	0.825				
ĐB3	0.773				
ĐB4	0.729				
HH1		0.700			
HH2		0.694			
HH4		0.681			
ĐC1			0.871		
ĐC3			0.806		
ĐC4			0.790		
TC1				0.744	
TC2				0.718	
TC4				0.709	
NL1					0.864
NL2					0.838
NL4					0.735

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS 22

4.3.3 Phân tích hồi quy

Kiểm định sự phù hợp của mô hình (Model Summary)

Một thước đo sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính thường dùng là hệ số xác định R^2 (R square). Khi phân lớn các điểm dữ liệu tập trung sát vào đường hồi quy, giá trị R^2 sẽ cao, ngược lại, nếu các điểm dữ liệu phân bố rải rác cách xa đường hồi quy, R^2 sẽ thấp. Chỉ số R^2 nằm trong bảng Model Summary.

Khi chúng ta đưa thêm biến độc lập vào phân tích hồi quy, R^2 có xu hướng tăng lên. Điều này dẫn đến một số trường hợp mức độ phù hợp của mô hình hồi quy bị thổi phồng khi chúng ta đưa vào các biến độc lập giải thích rất yếu hoặc không giải thích cho biến phụ thuộc. Trong SPSS, bên cạnh chỉ số R^2 , chúng ta còn có thêm chỉ số R^2 Adjusted (R^2 hiệu chỉnh). Chỉ số R^2 hiệu chỉnh không nhất thiết tăng lên khi nhiều biến độc lập được thêm vào hồi quy, do đó R^2 hiệu chỉnh phản ánh độ phù hợp của mô hình chính xác hơn hệ số R^2 .

R^2 hay R^2 hiệu chỉnh đều có mức dao động trong đoạn từ 0 đến 1. Nếu R^2 càng tiến về 1, các biến độc lập giải thích càng nhiều cho biến phụ thuộc, và ngược lại, R^2 càng tiến về 0, các biến độc lập giải thích càng ít cho biến phụ thuộc.

Không có tiêu chuẩn chính xác R^2 ở mức bao nhiêu thì mô hình mới đạt yêu cầu. Không phải luôn luôn một mô hình hồi quy có R^2 cao thì nghiên cứu có giá trị cao, mô hình có R^2 thấp thì nghiên cứu đó có giá trị thấp, độ phù hợp mô hình hồi quy không có mối quan hệ nhân quả với giá trị của bài nghiên cứu. Trong nghiên cứu lặp lại, chúng ta thường chọn mức trung gian là 0.5 để phân ra 2 nhánh ý nghĩa mạnh/ý nghĩa yếu và kỳ vọng từ 0.5 đến 1 thì mô hình là tốt, bé hơn 0.5 là mô hình chưa tốt. Tuy nhiên, điều này không thực sự chính xác bởi việc đánh giá giá trị R^2 sẽ phụ thuộc rất nhiều vào các yếu tố như lĩnh vực nghiên cứu, tính chất nghiên cứu, cỡ mẫu, số lượng biến tham gia hồi quy, kết quả các chỉ số khác của phép hồi quy, ...

Các nhân tố của thang đo các yếu tố tác động ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo và tập huấn, được đưa vào xem xét mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố bằng phương pháp Enter (đưa vào một lượt). Theo phương pháp này, 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được đưa vào mô hình cùng một lúc. Kết quả hồi quy có hệ số $R^2 = 0.7261$, cho thấy mức độ phù hợp của mô hình khá cao, các yếu tố đưa vào mô hình

giải thích được 72.61% sự thay đổi của biến phụ thuộc chất lượng đào tạo và tập huấn, kết quả phân tích của mô hình nghiên cứu có giá trị.

Hệ số Durbin-Watson: $1 < D = 2,172 < 3$: tính độc lập của các phần dư không bị vi phạm (Bảng 4.11).

Bảng 4.11. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Mô hình	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Độ lệch chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	0.8521 ^a	0.7261	0.7125	0.5134	2.172

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu khảo sát

Trong đó:

Biến độc lập: (Hàng số), Sự tin cậy (TC), Khả năng đảm bảo (ĐB), Năng lực phục vụ (NL), Sự đồng cảm (ĐC), Phương tiện hữu hình (HH).

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng (HL)

Kiểm định Anova

Kiểm định ANOVA là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Ta cần đánh giá độ phù hợp mô hình một cách chính xác qua kiểm định giả thuyết của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Để kiểm định độ phù hợp mô hình hồi quy, chúng ta đặt giả thuyết $H_0: R^2 = 0$. Phép kiểm định F được sử dụng để kiểm định giả thuyết này. Kết quả kiểm định:

+ Sig < 0.05: Bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là $R^2 \neq 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, mô hình hồi quy là phù hợp.

+ Sig > 0.05: Chấp nhận giả thuyết H_0 , nghĩa là $R^2 = 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, mô hình hồi quy không phù hợp.

Trong SPSS, các số liệu của kiểm định F được lấy từ bảng phân tích phương sai ANOVA. Mục đích của kiểm định này là về mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc (Sự hài lòng) và các biến độc lập (Sự tin cậy, Khả năng đảm bảo, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình).

Trong bảng phân tích ANOVA (bảng 4.12) cho ta thấy mức ý nghĩa Sig = 0,000 (<0,05); vậy nên ta có thể kết luận rằng có ít nhất một biến độc lập trong mô

hình có tác động ảnh hưởng đến biến phụ thuộc, mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và có thể sử dụng được.

Bảng 4.12. Kiểm định ANOVA

ANOVA ^a						
Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.	
1	Hồi quy	207.6595	5	41.5319	157.3555	.000 ^b
	Phần dư	78.2996	297	0.2636		
	Tổng	285.8591	302			

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu khảo sát

Kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 4.12 cho thấy giá trị Sig của các biến trong mô hình đều rất nhỏ ($<0,05$), điều này có thể khẳng định rằng bảy biến độc lập của mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

Quan sát kết quả phân tích hồi quy cho ta thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) 5 biến độc lập có giá trị $1 < VIF < 10$, và độ chấp nhận (Tolerance) của 5 biến trong mô hình đều lớn hơn 0,5; vậy nên ta có thể kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng Coefficients

Chúng ta sẽ đánh giá hệ số hồi quy của mỗi biến độc lập có ý nghĩa trong mô hình hay không dựa vào kiểm định t (student) với giả thuyết H_0 : Hệ số hồi quy của biến độc lập X_i bằng 0. Mô hình hồi quy có bao nhiêu biến độc lập, chúng ta sẽ đi kiểm tra bấy nhiêu giả thuyết H_0 . Kết quả kiểm định:

+ Sig < 0.05 : Bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i khác 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X_1 có tác động lên biến phụ thuộc.

+ Sig > 0.05 : Chấp nhận giả thuyết H_0 , nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i bằng 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X_i không tác động lên biến phụ thuộc.

Trong hồi quy, thường chúng ta sẽ có hai hệ số hồi quy: chưa chuẩn hóa (trong SPSS gọi là B) và đã chuẩn hóa (trong SPSS gọi là Beta). Mỗi hệ số hồi quy này có vai trò khác nhau trong việc diễn giải hàm ý quản trị của mô hình hồi quy.

Nếu hệ số hồi quy (B hoặc Beta) mang dấu âm, nghĩa là biến độc lập đó tác động nghịch chiều lên biến phụ thuộc. Ngược lại nếu B hoặc Beta không có dấu (dấu dương), nghĩa là biến độc lập tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc. Khi xem xét mức độ tác động giữa các biến độc lập lên biến phụ thuộc, chúng ta sẽ dựa vào trị tuyệt đối hệ số Beta, trị tuyệt đối Beta càng lớn, biến độc lập tác động càng mạnh lên biến phụ thuộc.

Trong SPSS, các số liệu của kiểm định t được lấy từ bảng hệ số hồi quy Coefficients. Nếu một biến độc lập không có ý nghĩa thống kê trong kết quả hồi quy, chúng ta sẽ kết luận biến độc lập đó không có sự tác động lên biến phụ thuộc mà không cần thực hiện loại biến và phân tích lại hồi quy. Bảng Coefficients cho chúng ta kết quả kiểm định t để đánh giá giả thuyết ý nghĩa hệ số hồi quy, chỉ số VIF đánh giá đa cộng tuyến và các hệ số hồi quy.

Bảng 4.13. Kết quả hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
1	(Constant)	-.0926	.1380		-0.6707	.027		
	TC	.2605	.0541	.2608	4.8130	.003	.722	1.386
	ĐB	.3242	.0606	.4342	5.3501	.000	.652	1.534
	NL	.1653	.0727	.1653	2.2730	.001	.887	1.127
	ĐC	.0877	.0554	.0978	1.5834	.048	.848	1.179
	HH	.1600	.0663	.1702	2.414	.000	.672	1.488

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS 22

Phương trình hồi quy: Từ kết quả hồi quy đa biến ở bảng 4.13, phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng như sau:

$$HL = -0,926 + 0,2605TC + 0,3242ĐB + 0,1653NL + 0,0877ĐC + 0,1600HH + \varepsilon$$

Kết quả nghiên cứu cho thấy, hệ số chặn của mô hình có giá trị Sig kiểm định $t = 0.27 > 0.05$, do đó biến này không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy. Hay nói cách khác biến này không có sự tác động lên biến phụ thuộc HL. Ngoài ra không có

biến nào không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy. Các biến đều có Sig kiểm định < 0.05, do đó các biến này đều có ý nghĩa thống kê và đều tác động đến biến phụ thuộc. Hệ số hồi quy của các biến độc lập này đều mang dấu dương, như vậy các biến độc lập đều có tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc.

Sự tin cậy có hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa là 0.2605. Điều này có nghĩa là, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, thì về mặt trung bình sự tin cậy của Trung tâm tăng thêm 0.2605 điểm.

Khả năng đảm bảo có hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa là 0.3242. Điều này có nghĩa là, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, thì về mặt trung bình khả năng đảm bảo của Trung tâm tăng thêm 0.3242 điểm.

Năng lực phục vụ có hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa là 0.1653. Điều này có nghĩa là, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, thì về mặt trung bình năng lực phục vụ của Trung tâm tăng thêm 0.1653 điểm.

Sự đồng cảm có hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa là 0.0877. Điều này có nghĩa là, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, thì về mặt trung bình sự đồng cảm của Trung tâm tăng thêm 0.0877 điểm.

Phương tiện hữu hình có hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa là 0.1600. Điều này có nghĩa là, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm sự hài lòng về chất lượng đào tạo và bồi dưỡng, thì về mặt trung bình phương tiện hữu hình của Trung tâm tăng thêm 0.1600 điểm.

Hệ số hồi qui được chuẩn hóa cho biết mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Và phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng như sau:

$$\mathbf{HL = 0,2608TC + 0,4342DB + 0,1653NL + 0,0978ĐC + 0,1702HH}$$

Trong đó, khả năng đảm bảo ảnh hưởng mạnh nhất với hệ số đã chuẩn hóa là $\beta = 0.4342$; tiếp theo là sự tin cậy với hệ số đã chuẩn hóa $\beta = 0.2608$ và cuối cùng là nhóm đồng cảm với hệ số chuẩn hóa $\beta = 0.0978$.

Kết luận giả thuyết:

H₁: Sự tin cậy (TC) tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà nội (Chấp nhận).

H₂: Khả năng đảm bảo (ĐB) tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà nội (Chấp nhận).

H₃: Năng lực phục vụ (NL) tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà nội (Chấp nhận).

H₄: Sự đồng cảm (ĐC) tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà nội (Chấp nhận).

H₅: Phương tiện hữu hình (HH) tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn của Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà nội (Chấp nhận).

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỚI CHẤT LƯỢNG CÁC KHÓA ĐÀO TẠO VÀ TẬP HUẤN TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP HUYỆN THANH TRÌ, TP HÀ NỘI

5.1 Kết luận

Mô hình đề xuất 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội gồm: Sự tin cậy, Khả năng đảm bảo; Năng lực phục vụ; Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình tác động tích cực đến chất lượng đào tạo và tập huấn.

Kết quả phân tích mô hình chất lượng SERQUAL cho thấy sự phù hợp của mô hình lý thuyết với chất lượng các khóa đào tạo và tập huấn đến sự hài lòng của người dân. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng, khi chất lượng các khóa đào tạo và tập huấn tăng lên 1 điểm thì mức độ hài lòng của nông hộ sẽ tăng trung bình thấp nhất là 0,0877 điểm. Mặt khác, chất lượng dịch các khóa đào tạo và tập huấn phụ thuộc rất lớn vào nhân tố khả năng đảm bảo, nhân tố sự tin cậy, nhân tố sự tin cậy, phương tiện hữu hình và nhân tố năng lực phục vụ. Đây chính là những căn cứ để xây dựng các giải pháp hiệu quả trong đào tạo và tập huấn nhằm đạt được yêu cầu phát triển kinh tế cũng như thoả mãn nhu cầu tiếp thu kiến thức mới của người dân tham gia chương trình các khóa đào tạo và tập huấn.

5.2 Đề xuất một số giải pháp

Mô hình đề xuất 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội bao gồm: Sự tin cậy, khả năng đảm bảo, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình trên địa bàn huyện Thanh Trì; TP Hà Nội.

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt với qui mô toàn cầu và chuyên đổi không ngừng như hiện nay, thì quốc gia, tỉnh thành, địa phương định vị hình ảnh rõ nét sẽ là tiền đề để thu hút nguồn lực về với địa phương mình. Qua quá trình nghiên cứu và khảo sát, sau đây là một số giải pháp dựa theo mô hình đề xuất mà tác giả nghiên

cứu đưa ra để nâng cao sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

*** Giải pháp nâng cao sự tin cậy của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội**

Sự tin cậy có thể ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân qua các khóa đào tạo và tập huấn.

Thông qua các đợt đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn cho cộng đồng và các cán bộ cơ sở đã từng bước góp phần nâng cao trình độ, năng lực sản xuất, điều hành, năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ cấp xã, thôn trong công tác theo dõi, giám sát và sản xuất, góp phần tích cực vào kết quả giảm nghèo cũng như từng bước góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên địa bàn huyện và nhiều đối tượng tham gia đào tạo, tập huấn đã ứng dụng mô hình sản xuất có hiệu quả vào phát triển kinh tế hộ gia đình.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng còn gặp một số khó khăn, hạn chế như: Một số học viên là cộng đồng người dân trình độ còn hạn chế nên khả năng tiếp thu kiến thức để vận dụng vào thực tế gặp nhiều khó khăn.

*** Giải pháp nâng cao khả năng đảm bảo của trung tâm qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội**

Công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn có vai trò rất quan trọng, góp phần tích cực trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực công tác, chất lượng và hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức xã, thôn từ đó nâng cao hiệu lực, hiệu quả sản xuất. Đặc biệt, với sự phát triển như vũ bão của khoa học công nghệ trong thời đại 4.0 hiện nay càng đòi hỏi nhân lực của bộ máy nhà nước ở các xã, thôn xóm phải nâng cao năng lực của bản thân.

Với chức năng, nhiệm vụ tổ chức đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn; Trong thời gian qua, Trung tâm dịch vụ nông nghiệp đã bám sát sự chỉ đạo, hướng dẫn của các cấp ủy đảng, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện; chủ động nghiên cứu, đổi mới nâng cao chất lượng giảng dạy; về nội dung chương trình; công tác tổ chức

lớp học; công tác quản lý học viên; công tác kiểm tra, đánh giá; trang thiết bị cơ sở vật chất... góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ xã, thôn xóm và người dân tham gia học tập.

*** Giải pháp nâng cao khả năng lực phục vụ của trung tâm qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội**

Trung tâm dịch vụ nông nghiệp luôn bám sát sự chỉ đạo của cấp ủy các cấp, lập kế hoạch mở các lớp, khóa đào tạo và tập huấn ngay từ đầu năm; tích cực, chủ động trong công tác tham mưu triển khai thực hiện nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ. Kịp thời gửi báo cáo tháng, quý và năm theo yêu cầu và tranh thủ ý kiến góp ý của cấp trên trong việc thực hiện kế hoạch.

Khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn của các tổ chức cơ sở để có kế hoạch và thông báo chiêu sinh mở lớp, xây dựng lịch học phù hợp với từng đối tượng. Với các lớp bồi dưỡng, đặc biệt là các lớp có sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, cần xây dựng quy chế phối hợp, phân công nhiệm vụ rõ ràng cho các bên liên quan, tránh chông chéo trong quá trình triển khai thực hiện.

Các lớp đào tạo và tập huấn đều phải xây dựng bản kế hoạch chi tiết, thông báo kịp thời đến các cơ quan, đơn vị, giảng viên trước thời gian mở lớp để giảng viên và học viên sớm nắm bắt được kế hoạch, chủ động sắp xếp thời gian và công việc hợp lý tham gia giảng dạy và học tập, đảm bảo được số lượng học viên và thời gian lên lớp đúng quy định, không bị xáo trộn.

Nội dung, chương trình của các lớp học cần bám sát mục tiêu gắn lý luận với thực tiễn, vì vậy ngoài nội dung trao đổi về chuyên môn, nghiệp vụ, cần chú ý đến việc kết hợp bồi dưỡng các chuyên đề mang tính thời sự như phổ biến, tình hình thời sự trong và ngoài nước, tuyên truyền về các sự kiện lớn của địa phương, của đất nước, Với một số chương trình bồi dưỡng cần lồng ghép báo cáo ngoại khoá, báo cáo chuyên đề, tạo điều kiện cho người học phát huy tính sáng tạo, chủ động.

*** Giải pháp nâng cao sự đồng cảm vụ của trung tâm qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội**

Tăng cường việc nghiên cứu học tập thực tế những mô hình hay, những điển hình tiên tiến và vận dụng tốt kiến thức đã học vào thực tiễn; tăng thời lượng tự nghiên cứu, ôn tập và trao đổi, giải đáp thắc mắc của học viên. Quan tâm thực hiện chế độ cho học viên ở mức tối đa theo quy định chung của Nhà nước, kịp thời động viên học viên yên tâm tập huấn và bồi dưỡng.

*** Giải pháp nâng cao phương tiện hữu hình của trung tâm qua các khóa đào tạo và tập huấn trên địa bàn huyện Thanh Trì, TP Hà Nội**

Xây dựng kế hoạch và tổ chức tốt hoạt động đào tạo và tập huấn, kịp thời góp ý, đánh giá rút kinh nghiệm giữa các giảng viên; khuyến khích giảng viên tham gia bồi dưỡng phương pháp giảng dạy, tạo điều kiện thuận lợi nhất để 100% giảng viên có đầy đủ phương tiện, trang thiết bị áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực và sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy.

Kiểm tra và lưu giáo án, bài giảng của giảng viên; đổi mới hình thức giảng dạy; xây dựng và hoàn thiện hệ thống sổ sách theo dõi và quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng theo quy định chuẩn; nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh (2013), “Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ”, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh, Tập 29, Số 1 (2013) 11-22
2. Đỗ Minh Hoàng, Trần Hoài Nam (2018), “Đánh giá mức độ hài lòng của nông hộ đối với chất lượng dịch vụ chương trình khuyến nông tại huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận”, Tạp chí khoa học ĐH Văn Hiến, tập 6, số 2, 2018.
3. Thân Thị Thùy Linh, Nguyễn Thị An (2022), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Khánh Hòa”, Tạp chí công thương, Số 18,8/2022.
4. Nguyễn Thành Long, “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, 2006.
5. Nguyễn Quốc Nghi, Lê Thị Diệu Hiền, Hoàng Thị Hồng Lộc và Trần Lâm Hoàng Yến (2011), “Đánh giá mức độ hài lòng của nông hộ đối với phương pháp tập huấn ứng dụng tiến bộ kỹ thuật trong sản xuất lúa ở tỉnh Đồng Tháp”, Tạp chí Khoa học 2011:17b 97-105, Trường Đại học Cần Thơ.
6. Chua, C., Perception of quality in higher education, AUQA Occasional Publication, 2004.
7. Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). Multivariate Data Analysis, (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
8. Harvey, L., Green, D., “Defining Quality”, Assessment and Evaluation in Higher Education, 18 (1993) 1, 9-34
9. Hill, FM. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the students as primary consumer. Quality Assurance in Education, 3(3), 10-21.
10. Kotler, P. and Armstrong, G. Principles of Marketing, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall, (2012).

11. Parasuraman, A., V. A Zeithaml & L. L. Berry, "Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64 (1988) 1, 12-40.

12. Quality management and quality assurance vocabulary (ISO 8402), 2000.

13. Oliver, R. L. & W. O. Bearden, "Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage", *Journal of Business Research*, 13 (1985), 235-246

PHỤ LỤC

Bảng câu hỏi khảo sát Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội.

Xin chào các Anh/Chị!!!

Hiện tại tôi đang nghiên cứu đề tài: "*Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì, TP Hà Nội*". Kính mong các bạn dành thời gian để trả lời một số câu hỏi khảo sát dưới đây.

Rất mong các Anh/Chị có thể dành chút thời gian tham gia đóng góp ý kiến bằng cách trả lời phiếu khảo sát này. Tôi xin đảm bảo những thông tin Anh/Chị cung cấp chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu và hoàn toàn bảo mật. Những câu trả lời của các anh/Chị đều là những thông tin quý giá cho việc nghiên cứu của tôi. Rất mong nhận được sự hợp tác từ các Anh/Chị!

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

A: Thông tin cá nhân

1. Giới tính của anh/chị là? <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ
2. Tuổi của anh/chị là? <input type="checkbox"/> ≤30 <input type="checkbox"/> 30 – 40 <input type="checkbox"/> 40 – 50 <input type="checkbox"/> 50 – 60 <input type="checkbox"/> ≥ 60
3. Anh/chị đã tốt nghiệp? <input type="checkbox"/> Tiểu học <input type="checkbox"/> Trung học cơ sở <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông

Trung cấp

Cao đẳng

Đại học

4. Anh/chị đang tham gia các khóa đào tạo, tập huấn?

Đào tạo

Bồi dưỡng

Tập huấn

Khác:

5. Số năm công tác của Anh/Chị?

≤5

5 – 10

10 – 15

15 – 20

≥ 20

6. Anh /Chị đang là?

Bí thư thôn/xóm

Hội phụ nữ

Hội nông dân

Đoàn thanh niên

Chủ trang trại

Khác:

7. Anh/Chị tiếp cận các khóa đào tạo, tập huấn từ đâu?

Phương tiện thông tin đại chúng

Cán bộ Trung tâm dịch vụ nông nghiệp

Người quen

Cán bộ hội nông dân

Hội chợ, tham quan

Khác:

B: Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo và tập huấn tại Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Thanh Trì.

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
1	2	3	4	5

Câu hỏi khảo sát	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
I. Sự tin cậy					
1. Trung tâm thực hiện đúng theo thông báo với lớp học?					
2. Trung tâm thông báo thời gian học đúng giờ, đúng ngày					
3. Trung tâm lắng nghe và giải quyết những khó khăn của lớp học					
4. Trung tâm cung cấp chính xác thông tin cho học lớp học					
II. Khả năng đảm bảo					
1. Các kỹ thuật áp dụng được chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ					

Câu hỏi khảo sát	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
2. Giảng viên có trình độ và nhiều kinh nghiệm					
3. Giảng viên trình bày rõ ràng, hướng dẫn dễ hiểu					
4. Giảng viên hướng dẫn thực hành đầy đủ, thực tiễn					
5. Trao đổi trong lớp học sôi nổi, thoải mái					
6. Hoạt động tham quan thực tế phù hợp					
III. Năng lực phục vụ					
1. Vị trí đào tạo thuận lợi					
2. Điều kiện phòng học tốt					
3. Phương tiện giảng dạy hiện đại					
4. Tài liệu học tập phù hợp					
IV. Sự đồng cảm					
1. Giảng viên gần gũi và thân thiện với học viên					

Câu hỏi khảo sát	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
2. Giảng viên thông cảm với những khó khăn trong học tập của học viên					
3. Giảng viên luôn thể hiện sự quan tâm đến sản xuất và đời sống của học viên					
4. Giảng viên luôn nắm bắt nhu cầu của học viên					
V. Phương tiện hữu hình					
1. Thiết bị giảng dạy đầy đủ, hiện đại					
2. Nơi trình diễn các lớp học được tổ chức chu đáo					
3. Nơi học tập thuận lợi					
4. Sự hỗ trợ của trung tâm trong các chương trình là phù hợp					
VI. Sự hài lòng về chương trình đào tạo và tập huấn					

Câu hỏi khảo sát	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Tạm hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Hài lòng về chương trình đào tạo và tập huấn nói chung					
2. Giới thiệu, khuyến khích người khác tham gia các khóa đào tạo và tập huấn					
3. Sẵn sàng dành thêm thời gian để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn					
4. Sẵn sàng bỏ thêm kinh phí để tham gia các khóa đào tạo và tập huấn					

CẢM ƠN NHỮNG GÓP Ý TÍCH CỰC CỦA ANH/CHỊ! CHÚC ANH/CHỊ MỘT NGÀY TỐT LÀNH!