

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NGÀNH Y KHOA NĂM THỨ NHẤT ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÁI BÌNH

Lê Xuân Hưng*, Bùi Thị Thanh Huyền
Trường Đại học Y Dược Thái Bình

TÓM TẮT

Mục tiêu: Khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Y Dược Thái Bình. **Phương pháp:** Mô tả cắt ngang bằng bảng hỏi 396 sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất vào tháng 3-4/2019. **Kết quả:** sinh viên hài lòng với 2 nhân tố, 11 tiêu chí mà mô hình giả thiết đưa ra; có 7 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên: kế hoạch giảng dạy (Beta = 0,297), Cơ sở vật chất (Beta = 0,235), Thái độ của giảng viên (Beta = 0,221), Chương trình đào tạo (Beta = 0,204), Hoạt động phong trào (Beta = 0,195), Trình độ của giảng viên (Beta = 0,190), Công tác phục vụ (Beta = 0,170). **Kết luận:** Mô hình mà nghiên cứu đã tìm ra là phù hợp và có độ tin cậy trong khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động giáo dục của Nhà trường.

Từ khóa: Sự hài lòng của sinh viên; yếu tố ảnh hưởng; hoạt động đào tạo; sinh viên ngành y khoa; Trường Đại học Y Dược.

Ngày nhận bài: 20/9/2019; Ngày hoàn thiện: 28/9/2019; Ngày đăng: 30/9/2019

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION LEVEL OF FIRST-YEAR MEDICAL STUDENTS ON TRAINING ACTIVITIES AT THAI BINH UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY

Le Xuan Hung*, Bui Thi Thanh Huyen
Thai Binh University of Medicine and Pharmacy

ABSTRACT

Objectives: Survey the factors affecting the satisfaction level of the first year medical students on training activities at Thai Binh University of Medicine and Pharmacy. **Method:** Cross-section description using a questionnaire of 396 first-year medical students in 3-4/2019. **Results:** Students are satisfied with 2 factors, 11 criteria proposed by the model; There are 7 groups of factors that affect students' satisfaction: teaching plan (Beta = 0.297), Facilities (Beta = 0.235), Lecturers' attitude (Beta = 0.221), Training program (Beta = 0.204), Movement activities (Beta = 0.195), Lecturers' qualifications (Beta = 0.190), service work (Beta = 0,170). **Conclusion:** The model that the research has found is appropriate and reliable in surveying students' satisfaction on educational activities of the university.

Keywords: *Students satisfaction; affecting factors; training activities; medical students; University of Medicine and Pharmacy.*

Received: 20/9/2019; Revised: 28/9/2019; Published: 30/9/2019

* Corresponding author. Email: hunglx@tbump.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Giáo dục đại học hay giáo dục bậc cao là bước khởi đầu cho lực lượng lao động được đào tạo có trình độ, là lực lượng nòng cốt cho sự ổn định và phát triển của đất nước. Sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trường là mục tiêu cơ bản và là một trong những chỉ số giúp các cơ sở giáo dục đo lường đánh giá được hiệu quả đào tạo và mức độ đáp ứng so với nhu cầu của sinh viên. Điều này giúp các cơ sở giáo dục có cơ hội điều chỉnh để ngày càng tạo ra mức độ hài lòng cao hơn cho những đối tượng mà họ phục vụ [1], [2].

Ở nhiều nước, việc sinh viên đánh giá các lĩnh vực hoạt động của nhà trường đã được tiến hành từ rất lâu. Đây là hình thức được sử dụng phổ biến và thường xuyên trong giáo dục đại học ở Hoa Kỳ, Châu Âu, Úc và các nước Châu Á như Nhật Bản, Xin-ga-po, Thái Lan...[3].

Kết quả nghiên cứu của Võ Văn Việt tại trường Đại học Nông lâm Thành phố Hồ Chí Minh cho thấy có 4 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên: các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên [4]. Theo Lê Thị Linh Giang (2015) có 3 thành tố của hoạt động đào tạo (Chương trình đào tạo, Năng lực chuyên môn của giảng viên, Phẩm chất trách nhiệm của giảng viên) và 2 yếu tố liên quan đặc điểm cá nhân của sinh viên (Kì vọng của sinh viên, Mức độ tham gia hoạt động ngoại khóa của sinh viên) ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên [5]. Theo Phạm Thị Liên (2016) thì sự hài lòng của sinh viên chịu tác động từ chương trình đào tạo (Beta = 0,346); cơ sở vật chất (Beta = 0,330); khả năng phục vụ (Beta = 0,244) [6].

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Xuân trên 909 sinh viên của Trường Đại học Trà Vinh, kết quả đo lường cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường là kết quả giáo dục (Beta = 0,340),

tiếp đến là hoạt động giáo dục (Beta = 0,258), môi trường giáo dục (Beta = 0,102), cơ sở vật chất (Beta = 0,075), dịch vụ giáo dục (Beta = 0,043) [7]. Kết quả nghiên cứu của Frederic Marimon trên 2557 sinh viên đại học năm cuối tại các trường đại học nằm trong khu vực của Catalonia (Tây Ban Nha) vào năm 2013, cho thấy yếu tố “chương trình giảng dạy” là ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên, trong khi dịch vụ và cơ sở vật chất không đóng vai trò quan trọng mặc dù chúng cần thiết để cung cấp dịch vụ tốt [8].

Hiện nay, Trường Đại học Y Dược Thái Bình là một trong các cơ sở giáo dục tham gia vào dự án “Giáo dục và Đào tạo nhân lực y tế phục vụ cải cách hệ thống y tế” (HPET-Health Professionals Education and Training for Health System Reforms Project) nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực y tế thông qua đổi mới tiếp cận dạy và học dựa trên năng lực và cải thiện hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục. Với mục đích tìm hiểu những đánh giá của người học về các mặt hoạt động đào tạo của Nhà trường, đặc biệt là phản hồi của sinh viên năm thứ nhất đang được đào tạo theo dự án HPET nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả học tập của sinh viên nhằm góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, do đó, chúng tôi thực hiện đề tài với mục tiêu: *Khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Y Dược Thái Bình, năm học 2018-2019.*

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất hệ dài hạn trường Đại học Y Dược Thái Bình, năm học 2018-2019.

Tiêu chuẩn chọn: Sinh viên Việt nam, tự nguyện tham gia nghiên cứu, trả lời đầy đủ trong phiếu điều tra.

- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 3- 4/2019.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Đề tài được thực hiện theo thiết kế nghiên cứu mô tả qua cuộc điều tra cắt ngang.

- Chọn chủ đích toàn bộ sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất. Sau khi thực hiện cuộc khảo sát có 396 phiếu đạt yêu cầu được đưa vào để phân tích kết quả nghiên cứu.

- Dựa trên bộ chỉ báo đánh giá hoạt động đào tạo trong các cơ sở giáo dục [1], các nghiên cứu tương tự và điều kiện của Trường Đại học Y Dược Thái Bình, nhóm nghiên cứu đưa ra giả thiết nghiên cứu, như sau:

+ Giả thuyết H01: Sự hài lòng của sinh viên về hoạt động đào tạo được đo lường bởi các yếu tố: Chương trình đào tạo; đội ngũ giảng viên; cơ sở vật chất; công tác phục vụ; hoạt động phong trào.

+ Giả thuyết H02: Chất lượng chương trình đào tạo càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

+ Giả thuyết H03: Đội ngũ giảng viên càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

+ Giả thuyết H04: Cơ sở vật chất càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

+ Giả thuyết H05: Công tác phục vụ càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

+ Giả thuyết H06: Hoạt động phong trào được tổ chức càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

- Mô hình nghiên cứu: gồm 38 biến thuộc 5 nhóm nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Các biến được đo bằng thang đo Likert 4 mức độ (1 - Không đồng ý; 2 - Không có ý kiến; 3 - Đồng ý; 4 - Hoàn toàn đồng ý).

Đối với thang đo Likert 4 mức độ sử dụng trong khảo sát, giá trị khoảng cách = $(\text{Maximum} - \text{Minimum}) / n = (4-1)/4 = 0,75$

Ý nghĩa các mức như sau:

1,00 – 1,75: Không đồng ý/ Không hài lòng

1,76 – 2,50: Không có ý kiến/ Trung bình

2,51 – 3,25: Đồng ý/ Hài lòng

3,26 – 4,00: Hoàn toàn đồng ý/ Rất hài lòng

- Nghiên cứu sơ bộ: Chọn ngẫu nhiên 10 sinh viên phỏng vấn dựa trên bảng hỏi đã được chuẩn bị trước.

- Hoàn thiện phiếu điều tra: Từ những thông tin trong quá trình nghiên cứu sơ bộ, phiếu điều tra được chỉnh sửa cho phù hợp và hoàn chỉnh hơn.

- Phương pháp thu thập thông tin: Mỗi đối tượng điều tra được phát 01 bộ phiếu hỏi tự điền. Cán bộ điều tra khi phát phiếu sẽ đồng thời giải thích về mục đích của nghiên cứu và hướng dẫn đối tượng điều tra cách điền phiếu.

2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Làm sạch số liệu để hạn chế lỗi sau điều tra và nhập số liệu. Nhập số liệu bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó số liệu được chuyển sang Stata 12.0 để phân tích.

Kiểm định độ tin cậy thang đo Alpha: Loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ hơn 0,4 và chọn thang đo có độ tin cậy Alpha $\geq 0,6$. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xác định mô hình phù hợp.

2.4. Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu

Sự tham gia của tất cả các đối tượng vào nghiên cứu hoàn toàn mang tính tự nguyện và mọi thông tin về đối tượng nghiên cứu được giữ bí mật.

3. Kết quả và bàn luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy tham gia khảo sát phần lớn sinh viên nữ (chiếm 67%), điều này cũng hoàn toàn phù hợp đối với khối ngành sức khỏe thì giới nữ vẫn chiếm đa số. Tỷ lệ sinh viên dân tộc thiểu số chiếm 16,4% chứng tỏ rằng, hiện nay nhiều con em dân tộc thiểu số đã được đầu tư, trú trọng việc học hành và kiến thức không thua kém các bạn ở đồng bằng, những nơi có điều kiện sinh sống. Bằng chứng là, hiện nay sinh viên đang học tập tại trường Đại học Y Dược Thái Bình đến từ hơn 20 dân tộc khác nhau từ khắp mọi miền của cả nước.

Bảng 1. Kết quả kiểm định Alpha và đánh giá của sinh viên đối với thang đo

Biến số	Hệ số tương quan biến	Alpha nếu loại biến	Trung bình	SD
A. Chương trình đào tạo ($\text{Alpha}_A = 0,730$)				
1. Q3. Các học phần phù hợp với chương trình đào tạo	0,508	0,677	2,31	0,87
2. Q4. Cấu trúc Chương trình đào tạo linh hoạt và tạo điều kiện cho sinh viên	0,632	0,626	1,91	0,86
3. Q5. Các học phần có sự gắn kết với nhau	0,413	0,712	2,88	0,77
4. Q6. Nội dung lý thuyết và thực hành có sự cân đối và phù hợp	0,453	0,702	2,18	0,93
5. Q7. Khối lượng chương trình cân đối giữa thời gian học trên lớp và tự học	0,460	0,696	1,44	0,76
B. Đội ngũ giảng viên ($\text{Alpha}_B = 0,861$)				
6. Q8. Giảng viên có kiến thức chuyên môn sâu	0,548	0,805	3,19	0,65
7. Q9. Giảng viên có phương pháp truyền đạt dễ hiểu	0,603	0,845	2,28	0,72
8. Q10. Giảng viên thường xuyên cập nhật kiến thức mới trong bài giảng	0,613	0,845	2,61	0,69
9. Q11. Giảng viên có giới thiệu, liên hệ các kết quả nghiên cứu khoa học	0,568	0,849	2,36	0,87
10. Q12. Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	0,577	0,847	2,76	0,79
11. Q13. Giảng viên sử dụng hiệu quả thời gian lên lớp	0,606	0,849	2,36	0,79
12. Q14. Giảng viên có thái độ thân thiện với sinh viên	0,544	0,850	2,43	0,72
13. Q15. Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với sinh viên	0,594	0,846	2,88	0,72
14. Q16. Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng	0,579	0,848	2,37	0,88
15. Q17. Sinh viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập	0,505	0,854	2,58	0,85
C. Cơ sở vật chất ($\text{Alpha}_C = 0,739$)				
16. Q20. Thư viện có đủ chỗ cho sinh viên học tập và nghiên cứu	0,431	0,737	1,81	0,92
17. Q21. Các phòng học đảm bảo về độ thông thoáng	0,607	0,634	2,18	0,91
18. Q22. Diện tích phòng học phù hợp với quy mô lớp	0,583	0,648	2,17	0,93
19. Q23. Chất lượng máy chiếu, màn chiếu trong phòng học	0,514	0,691	1,82	0,81
D. Công tác phục vụ ($\text{Alpha}_D = 0,794$)				
20. Q26. Cán bộ, nhân viên hành chính (phòng, ban) có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên	0,538	0,765	2,33	0,78
21. Q27. Cán bộ, nhân viên hành chính giải quyết nhanh các yêu cầu của sinh viên	0,576	0,758	2,06	0,76
22. Q28. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng với nhu cầu của sinh viên	0,596	0,755	2,16	0,73
23. Q29. Sự hỗ trợ nhiệt tình của giáo vụ Khoa, bộ môn	0,596	0,755	2,37	0,72
24. Q30. Công tác quản lý sinh viên nội trú, ngoại trú chặt chẽ và hiệu quả	0,418	0,786	2,57	0,71
25. Q31. Các thông tin trên website của Nhà trường đa dạng, phong phú và cập nhật	0,486	0,776	2,03	0,80
26. Q32. Nhân viên bảo vệ làm việc có hiệu quả cao	0,463	0,780	2,47	0,80
E. Hoạt động phong trào ($\text{Alpha}_E = 0,826$)				
27. Q34. Hoạt động phong trào Đoàn, Hội bổ ích và có ý nghĩa thiết thực	0,641	0,785	2,59	0,73
28. Q35. Các Câu lạc bộ văn nghệ - thể thao đáp ứng nhu cầu của sinh viên	0,585	0,802	2,56	0,75
29. Q36. Câu lạc bộ Học tích cực tổ chức các hoạt động đáp ứng được với nhu cầu của sinh viên	0,666	0,779	2,45	0,72
30. Q37. Câu lạc bộ Khoa học trẻ tổ chức các hoạt động đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	0,685	0,773	2,46	0,74
31. Q38. Câu lạc bộ Những trái tim nhiệt huyết tổ chức các hoạt động thiện nguyện mang nhiều ý nghĩa tươi đẹp	0,541	0,815	2,76	0,75
Tổng			2,30	0,39

Tại bảng 1, sau nhiều lần tính alpha, chúng tôi loại bỏ lần lượt các câu hỏi không thích hợp với đối tượng nghiên cứu. Chúng tôi nhận thấy có 31 câu hỏi đảm bảo độ tin cậy để phân tích nhân tố khám phá (EFA) khi kiểm định mô hình giả thiết cũng như đánh giá về mức độ đến hài lòng của sinh viên.

Tổng thể, sinh viên đánh giá hoạt động của Nhà trường ở mức độ trung bình với điểm số ($2,30 \pm 0,39$). Với nhân tố đội ngũ giảng viên và hoạt động phong trào được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng với điểm số lần lượt là ($2,57 \pm 0,50$) và ($2,56 \pm 0,55$); 3 nhân tố còn lại được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình. Trong đó, có 11 tiêu chí được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng và sinh viên không hài lòng với 01 tiêu chí (Khối lượng

chương trình cân đối giữa thời gian học trên lớp và tự học).

Từ dữ liệu ban đầu gồm 31 biến dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp (chỉ số KMO = 0,884 > 0,5) và các biến có tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố (Bartlett's test of Sphericity = 4424,43 với mức ý nghĩa $p = 0,000 < 0,05$).

Tại Bảng 2, sau 02 lần xoay ma trận và tính alpha, chúng tôi loại bỏ lần lượt các câu hỏi của từng nhân tố không thích hợp với nghiên cứu. Từ 31 biến thuộc 05 nhóm nhân tố trong mô hình giả thiết ban đầu, sau phân tích kết quả thu được từ cuộc khảo sát bằng thuật toán nhân tố khám phá (EFA) thấy có 28 biến tập hợp thành 07 nhóm nhân tố mới giải thích được 59,53% biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá bằng phương pháp xoay Varimax

Nhân tố	Nhân tố 1	Nhân tố 2	Nhân tố 3	Nhân tố 4	Nhân tố 5	Nhân tố 6	Nhân tố 7
Chương trình đào tạo	Q4		0,800				
	Q3		0,743				
	Q7		0,589				
	Q6		0,584				
	Q5		0,535				
Đội ngũ giảng viên	Q8	0,702					
	Q9	0,673					
	Q10	0,670					
	Q11	0,665					
	Q12	0,614					
	Q13	0,598					
	Q15						0,585
	Q14						0,517
Cơ sở vật chất	Q17					0,557	
	Q22			0,811			
	Q21			0,798			
	Q23			0,575			
Công tác phục vụ	Q20			0,570			
	Q29				0,724		
	Q27				0,648		
	Q30				0,630		
	Q28				0,588		
Hoạt động phong trào	Q32				0,560		
	Q36		0,841				
	Q37		0,833				
	Q38		0,690				
	Q34		0,656				
	Q35		0,645				

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy đa tuyến

Mô hình	Beta	p	VIF
1. Nhân tố 6	0,297	0,000	1,31
2. Nhân tố 4	0,235	0,000	1,35
3. Nhân tố 7	0,221	0,000	1,59
4. Nhân tố 3	0,204	0,000	1,31
5. Nhân tố 2	0,195	0,000	1,19
6. Nhân tố 1	0,190	0,000	1,92
7. Nhân tố 5	0,170	0,000	1,69

Từ bảng 3, kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy, Nhân tố 6, Nhân tố 4, Nhân tố 7, Nhân tố 3, Nhân tố 2, Nhân tố 1, Nhân tố 5 ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hệ số Beta lần lượt là: 0,297; 0,235; 0,221; 0,204; 0,195; 0,190 và 0,170. Hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 thể hiện tính đa cộng tuyến của các biến độc lập là không đáng kể và các biến trong mô hình được chấp nhận. Chúng tôi đặt tên cho các nhóm nhân tố như sau: Nhân tố 6 gọi là kế hoạch giảng dạy; Nhân tố 4 – Cơ sở vật chất, Nhân tố 7 – Thái độ của giảng viên, Nhân tố 3 – Chương trình đào tạo, Nhân tố 2 – Hoạt động phong trào, Nhân tố 1 – Trình độ của giảng viên, Nhân tố 5 – Công tác phục vụ. Giải thích ý nghĩa mô hình: Khi tăng 1 điểm đánh giá thuộc các mặt gọi là kế hoạch giảng dạy; Cơ sở vật chất, Thái độ của giảng viên, Chương trình đào tạo, Hoạt động phong trào, Trình độ của giảng viên, Công tác phục vụ thì sẽ làm cho mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường tăng lên lần lượt 0,297; 0,235; 0,221; 0,204; 0,195; 0,190; 0,170 điểm.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng có sự tương đồng với các nghiên cứu tương tự trong nước khác, như: Võ Văn Việt (các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên) [4]. Nghiên cứu của Lê Thị Linh Giang: Chương trình đào tạo, Năng lực chuyên môn của giảng viên, Phẩm chất trách nhiệm của giảng viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên [5]. Theo Phạm Thị Liên, sự hài lòng của sinh viên chịu tác động

từ chương trình đào tạo (Beta = 0,346); cơ sở vật chất (Beta = 0,330); khả năng phục vụ (Beta = 0,244) [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Xuân cho thấy các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên: kết quả giáo dục (Beta = 0,340), hoạt động giáo dục (Beta = 0,258), môi trường giáo dục (Beta = 0,102), cơ sở vật chất (Beta = 0,075); dịch vụ giáo dục (Beta = 0,043) [7].

Tuy nhiên, đây là nghiên cứu lần đầu được thực hiện tại trường Đại học Y Dược Thái Bình, chưa được kiểm định trên quy mô lớn và trên đối tượng sinh viên năm thứ nhất nên còn nhiều hạn chế trong kết quả thu được. Cụ thể nghiên cứu mới chỉ tìm ra 28 biến quan sát giải thích được 59,53% sự hài lòng của sinh viên, do đó, cần thực mở rộng nghiên cứu trên nhiều đối tượng và các khóa học khác nhau để tìm hiểu thêm các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo tại trường Đại học Y Dược Thái Bình.

4. Kết luận

Qua khảo sát 396 sinh viên ngành y khoa năm thứ nhất Trường Đại học Y Dược Thái Bình chúng tôi thấy: sinh viên hài lòng với 02 nhân tố, 11 tiêu chí về hoạt động đào tạo mà mô hình giả thiết đã đưa ra; có 7 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên là kế hoạch giảng dạy; Cơ sở vật chất, Thái độ của giảng viên, Chương trình đào tạo, Hoạt động phong trào, Trình độ của giảng viên, Công tác phục vụ với hệ số Beta lần lượt: 0,297; 0,235; 0,221; 0,204; 0,195; 0,190 và 0,170.

Kết quả này cho thấy, mô hình mà nghiên cứu đã tìm ra là phù hợp và có độ tin cậy trong khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động giáo dục của Nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Đại học (ban hành kèm theo Quyết định số 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014)*, 2014.

- [2]. Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học (ban hành kèm theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017)*, 2017.
- [3]. Amy J.P., Lisa H., Ann M.B., Jacob P., “A Randomized Crossover Design to Assess Learning Impact and Student Preference for Active and Passive Online Learning Modules”, *Med Sci Educ.*, 26: pp. 135–141, 2016.
- [4]. Võ Văn Việt, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh”, *Tạp chí Khoa học giáo dục*, T. 14, S. 4: tr. 171-182, 2017.
- [5]. Lê Thị Linh Giang, *Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố về sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại một số trường đại học thuộc khu vực đồng bằng sông Cửu Long*, Đề tài Khoa học công nghệ, Trường Đại học An Giang, 2015.
- [6]. Phạm Thị Liên, “Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội”. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, T. 32, S. 4, tr. 81-89, 2016.
- [7]. Nguyễn Thị Ngọc Xuân, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh”, *Tạp chí Giáo dục*, (Số đặc biệt Kì 1 tháng 5/2018), tr. 133-137, 2018.
- [8]. Frederic Marimon, Marta Mas-Machuca, Jasmina Berbegal-Mirabent, Josep Llach, “UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities”, *Total Quality Management and Business Excellence*, vol. 30, no.1-2, pp. 184-200, 2017.