

# MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

Mai Thị Hồng<sup>1</sup>

## TÓM TẮT

*Nghiên cứu này nhằm xác định mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Hồng Đức. Với 508 phiếu câu hỏi hợp lệ được đưa vào phân tích và kiểm định giả thiết thông qua mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 3 thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo gồm chất lượng tương tác, chất lượng môi trường học tập, chất lượng đầu ra đều có tác động trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, chất lượng môi trường học tập có tác động mạnh nhất, tiếp đến là chất lượng tương tác và cuối cùng là chất lượng đầu ra có tác động ít nhất đến sự hài lòng của sinh viên.*

**Từ khóa:** *Chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, Trường Đại học Hồng Đức.*

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đại học Hồng Đức là một trường đại học công lập đa ngành, được thành lập theo Quyết định số 797/TTg ngày 24/9/1997 của Thủ tướng Chính phủ. Thời gian qua Trường Đại học Hồng Đức đã và đang tạo lập tên tuổi của mình trong hệ thống các trường đại học công lập trong cả nước. Với mong muốn mang lại sự hài lòng cao nhất cho người học khi tham gia học tập tại trường, ban lãnh đạo nhà trường đã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng của quá trình đào tạo. Trên thực tế, việc đánh giá mức độ hài lòng của người học về chất lượng đào tạo tại nhà trường đã được thực hiện từ nhiều năm trước đây, tuy nhiên mới chỉ dừng lại ở việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng giảng dạy của giảng viên, bỏ qua các thành phần khác của quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo như cơ sở vật chất, chương trình đào tạo... Trong khi đó, các thành phần này cũng có tác động không nhỏ đến sự hài lòng của người học. Vì vậy, việc nghiên cứu “*Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Hồng Đức*” là nhu cầu cấp thiết cần phải được thực hiện sớm, nhằm tạo cơ sở để ban lãnh đạo đưa ra những quyết sách đúng đắn, kịp thời trong quá trình quản lý hoạt động giáo dục và đào tạo của Nhà trường.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Cơ sở lý luận

#### 2.1.1. Sự hài lòng của khách hàng

Đã có nhiều quan niệm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng. Theo quan niệm của Hunt (1977), sự hài lòng của khách hàng là đánh giá của họ sau khi sử dụng dịch vụ, nó là

<sup>1</sup> Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức; Email: maithihongkt@hdu.edu.vn

phản ứng cảm xúc, qua đó khách hàng nắm bắt được các nhu cầu và kỳ vọng của mình khi sử dụng dịch vụ [8]. Parasuraman & cộng sự (1988) lại cho rằng, sự hài lòng của khách hàng là kết quả so sánh giữa chất lượng dịch vụ mong đợi và chất lượng dịch vụ đạt được. Theo đó, nếu kết quả nhận được kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không thỏa mãn; nếu kết quả tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ thỏa mãn; nếu kết quả thực tế vượt qua sự mong đợi thì khách hàng rất thỏa mãn [10].

Trong môi trường giáo dục đại học, sinh viên là khách hàng chính, trực tiếp sử dụng dịch vụ đào tạo của trường đại học (Senthilkumar N. & Arulraj A., 2009). Theo LeBlanc & Nguyen (1999), sự hài lòng của sinh viên là đánh giá tổng thể của một sinh viên dựa trên cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ đào tạo họ nhận được [9]. Chute và cộng sự (1999) cũng xem sự hài lòng của sinh viên là sự cảm nhận của họ về tất cả các yếu tố như chất lượng hệ thống thông tin, đội ngũ giáo viên, các dịch vụ hỗ trợ quản lý đào tạo [4]... Ở nghiên cứu này, tác giả cũng sử dụng khái niệm sự hài lòng của sinh viên là cảm nhận của sinh viên về các yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đại học mà họ đang theo học.

### *2.1.2. Chất lượng dịch vụ đào tạo và các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ đào tạo*

Chất lượng dịch vụ đào tạo có thể được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau tùy theo cách tiếp cận vấn đề. Năm 2007, dựa trên định nghĩa của UNESCO (1998), Chen và cộng sự đã đưa ra định nghĩa chất lượng dịch vụ đào tạo bao gồm các yếu tố như: chương trình đào tạo, chất lượng giảng viên, cơ sở vật chất, quản lý hành chính và hệ thống tương tác [3]. Đàm Chí Cường (2016) định nghĩa chất lượng dịch vụ đào tạo là đặc điểm của một bộ các yếu tố liên quan đến đầu vào, đầu ra và quá trình của hệ thống giáo dục trong việc cung cấp dịch vụ thỏa mãn các đối tượng người học [4]. Cùng quan điểm trên, trong nghiên cứu này, tác giả nhìn nhận chất lượng dịch vụ đào tạo đại học chính là cảm nhận của sinh viên về chất lượng dịch vụ mà nhà trường cung cấp có liên quan đến tất cả các yếu tố đầu vào, đầu ra, cũng như quá trình đào tạo của nhà trường.

Việc xác định các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ đào tạo đã được nhiều tác giả đề cập trong các nghiên cứu về đánh giá, đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo thông qua sự cảm nhận hài lòng của sinh viên. Một số mô hình nghiên cứu được phát triển từ thang đo SERVQUAL và biến thể SERVPERF như nghiên cứu của Hill và cộng sự (2003); Sohail và Shaikh (2004)... Số khác lại kế thừa nghiên cứu của Firdaus (2005) về mô hình HEdPERF như nghiên cứu của Gamage và cộng sự (2008); Latif và cộng sự (2017)... Bên cạnh đó, còn có các mô hình nghiên cứu của Clemes và cộng sự (2007); Jain và cộng sự (2013) được phát triển dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ cấu trúc đa cấp của Brady & Cronin (2001)... Mỗi nghiên cứu lại chỉ ra các thành phần khác nhau của chất lượng dịch vụ đào tạo tùy vào cách tiếp cận và bối cảnh nghiên cứu.

Trong nghiên cứu này, tác giả dựa trên mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Brady và Cronin (2001), kế thừa một phần thang đo trong các nghiên cứu của Clemes và cộng sự (2007), kết hợp với các nghiên cứu khác của các tác giả trong và ngoài nước để xây dựng

thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo gồm 3 thành phần: chất lượng tương tác (gồm chất lượng giảng viên, nhân viên hành chính, tương tác cá nhân); chất lượng môi trường học tập (gồm chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, các hoạt động ngoại khóa); chất lượng đầu ra (gồm phát triển cá nhân và cơ hội nghề nghiệp). Tất cả các nhân tố này sẽ được xem xét, đánh giá trong mối quan hệ với sự hài lòng của sinh viên trên cơ sở khảo sát thực nghiệm tại Trường Đại học Hồng Đức.

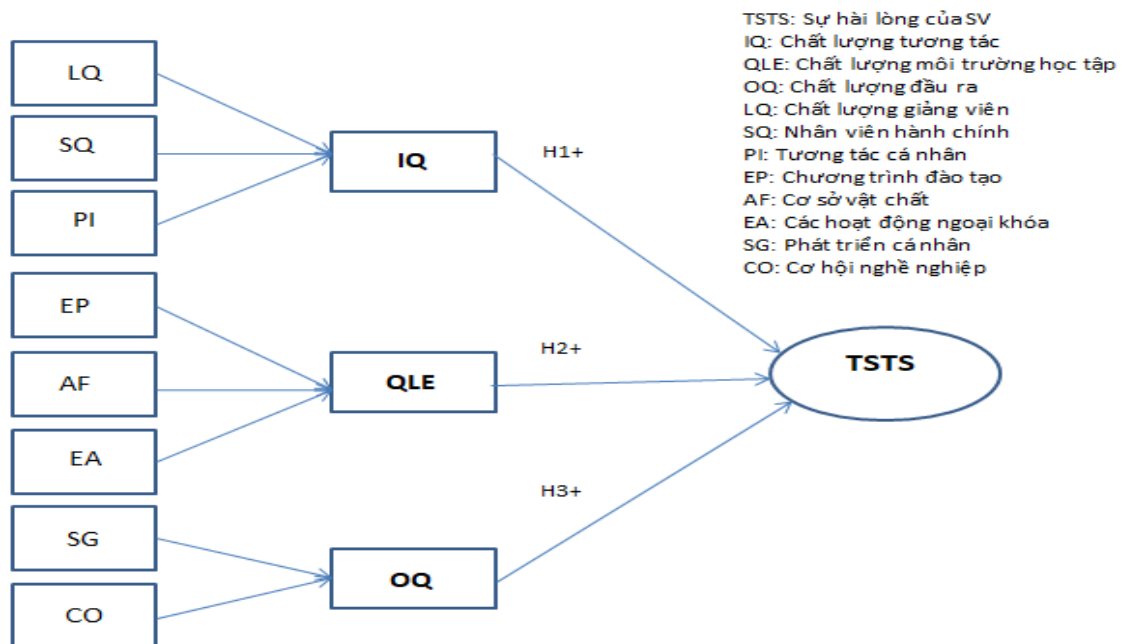
## 2.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học

Sự hài lòng của người học và chất lượng dịch vụ đào tạo có mối quan hệ tương hỗ, chặt chẽ với nhau. Đã có nhiều học giả nghiên cứu và kiểm định mối quan hệ của hai khái niệm này, hầu hết các nghiên cứu đều cho rằng chất lượng dịch vụ đào tạo dẫn đến sự hài lòng của sinh viên, chất lượng dịch vụ đào tạo là tiền đề, là căn cứ để đánh giá sự hài lòng của sinh viên (Guolla, 1999; Tjahjono, 2000;...).

Với cách tiếp cận dựa trên việc đo lường mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng dịch vụ đào tạo đến sự hài lòng của sinh viên, trong nghiên cứu này, tác giả sẽ đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Hồng Đức.

## 2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Từ những cơ sở lý luận trên, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu ban đầu gồm 8 nhân tố chia làm 3 nhóm thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo có tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Theo đó, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Hồng Đức được mô phỏng như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

## 2.4. Phương pháp nghiên cứu

### 2.4.1. Dữ liệu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu gồm 550 sinh viên chính quy thuộc các khoa đào tạo của Trường Đại học Hồng Đức, được xác định bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tổ và chọn mẫu thuận tiện. Quá trình điều tra tập trung chủ yếu vào sinh viên năm 4 vì đây là đối tượng sinh viên sử dụng dịch vụ đào tạo của nhà trường lâu nhất sẽ cho ý kiến đầy đủ, chính xác hơn. Riêng sinh viên năm thứ nhất mới sử dụng dịch vụ nên không tiến hành lấy ý kiến đánh giá. Sau hai tháng thực hiện khảo sát, tổng số phiếu phát ra là 550 phiếu, thu về 542 phiếu, trong đó có 34 phiếu không hợp lệ, số phiếu hợp lệ còn lại là 508 phiếu được tổng hợp, xử lý và sử dụng cho quá trình nghiên cứu.

### 2.4.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua hai phương pháp chính là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ thông qua thảo luận nhóm đối với 5 cán bộ quản lý, 6 giảng viên và 10 sinh viên được chọn ngẫu nhiên tại các lớp học. Đồng thời thực hiện phỏng vấn sâu 3 chuyên gia trong lĩnh vực giáo dục, từ đó hiệu chỉnh lại thang đo và hoàn thiện bảng hỏi phục vụ cho nghiên cứu chính thức.

Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu chính thức, tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo (Cronbach'Alpha), phân tích nhân tố EFA, CFA để đánh giá giá trị hội tụ và phân biệt của thang đo trước khi đưa vào phân tích mô hình cấu trúc SEM nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

### 3.1. Kết quả phân tích hệ số Cronbach'Alpha

Thang đo chính thức gồm 39 biến quan sát của 8 nhân tố thuộc 3 thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo và 4 biến quan sát đo lường sự hài lòng của sinh viên.

Kết quả phân tích cronbach'alpha cho từng nhân tố cho thấy các thành phần thang đo đều có hệ số Cronbach' Alpha lớn hơn 0,6, hệ số tương quan riêng phần với biến tổng đều lớn hơn 0,3, đồng thời hệ số tin cậy khi xóa biến quan sát đều nhỏ hơn hệ số tin cậy của biến tổng, do vậy các thang đo đều đạt độ tin cậy và đạt tiêu chuẩn để sử dụng trong các phân tích tiếp theo (Hair và cộng sự, 2006). Cụ thể, hệ số Cronbach'alpha của từng nhân tố như sau: nhân tố “chất lượng giảng viên” = 0,898; nhân tố “nhân viên hành chính” = 0,939; nhân tố “tương tác cá nhân” = 0,855; nhân tố “chương trình đào tạo” = 0,95; nhân tố “cơ sở vật chất” = 0,887; nhân tố “Hoạt động ngoại khóa” = 0,854; nhân tố “phát triển cá nhân” = 0,897; nhân tố “ cơ hội nghề nghiệp” = 0,895 và thành phần “Sự hài lòng của sinh viên” = 0,937.

### 3.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA bằng phương pháp trích yếu tố Principal Axis Factoring và phép xoay Promax cho các nhân tố thuộc các nhóm thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo và thành phần sự hài lòng của sinh viên đều cho thấy hệ số KMO > 0,5, kiểm định Bartlett là có ý nghĩa thống kê (sig. < 0,05), thể hiện dữ liệu là phù hợp với phân tích nhân tố. Giá trị riêng (Eigenvalue) của các nhân tố đều lớn hơn 1, giá trị tổng phương sai trích của các nhóm nhân tố đều lớn hơn 60% cho thấy mức độ giải thích của các nhân tố đối với biến phụ thuộc là đạt yêu cầu (> 50%). Các biến quan sát được trích thành các nhóm nhân tố tương ứng như mô hình đề xuất ban đầu, hệ số tải nhân tố của mỗi biến quan sát đều lớn hơn 0,4 thỏa mãn điều kiện của phân tích EFA (Hair và cộng sự, 2006).

**Bảng 1. Kết quả phân tích EFA cho các nhóm thành phần**

Chỉ tiêu	Nhóm thành phần			
	Chất lượng tương tác	Chất lượng môi trường học tập	Chất lượng đầu ra	Sự hài lòng của sinh viên
KMO	0,873	0,787	0,790	0,819
Kiểm định Bartlett (Sig.)	0,000	0,000	0,000	0,000
Eigenvalues	1,951	3,438	3,107	3,382
Tổng phương sai trích (%)	65,987	71,548	78,231	79,553

*Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý dữ liệu trên SPSS*

### 3.3. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA

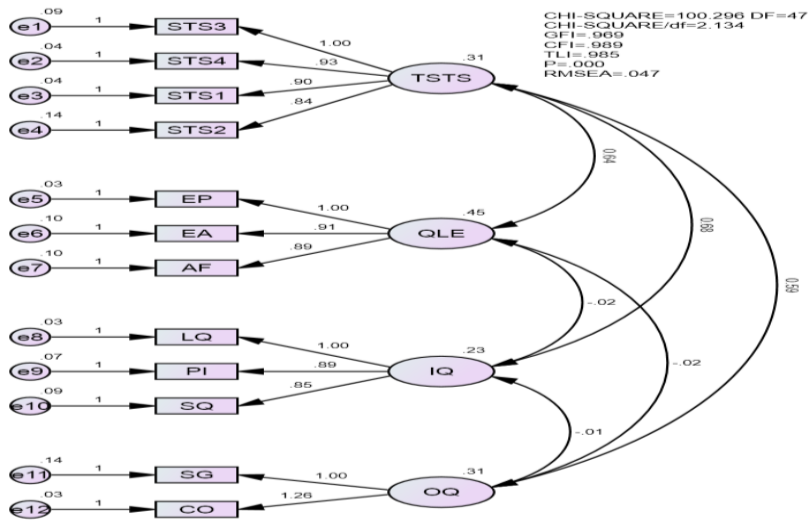
Nghiên cứu tiến hành phân tích CFA của từng thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo và CFA với mô hình tổng thể (tới hạn), kết quả như sau:

**Bảng 2. Kết quả CFA mô hình thang đo của từng thành phần chất lượng dịch vụ**

Chỉ tiêu	Yêu cầu	Nguồn	Kết quả CFA mô hình thang đo		
			Chất lượng tương tác	Chất lượng môi trường học tập	Chất lượng đầu ra
Chi- square/df	< 5	Hair và cộng sự (2010)	2,058	2,119	1,754
P	< 0,05		0,000	0,000	0,014
GFI	> 0,8		0,958	0,958	0,982
CFI	> 0,9		0,984	0,988	0,997
TLI	> 0,9		0,978	0,984	0,995
RMSEA	< 0,05		0,046	0,047	0,039

*Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý dữ liệu trên Amos 20*

Kết quả kiểm định mô hình thang đo chung của từng thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo trong bảng 2 cho thấy tất cả các chỉ tiêu đo lường mức độ phù hợp của mô hình đều đạt yêu cầu. Do vậy các mô hình thang đo chung là phù hợp với dữ liệu thực tế. Điều này cho thấy các biến quan sát của từng thang đo đều đạt tính đơn hướng.



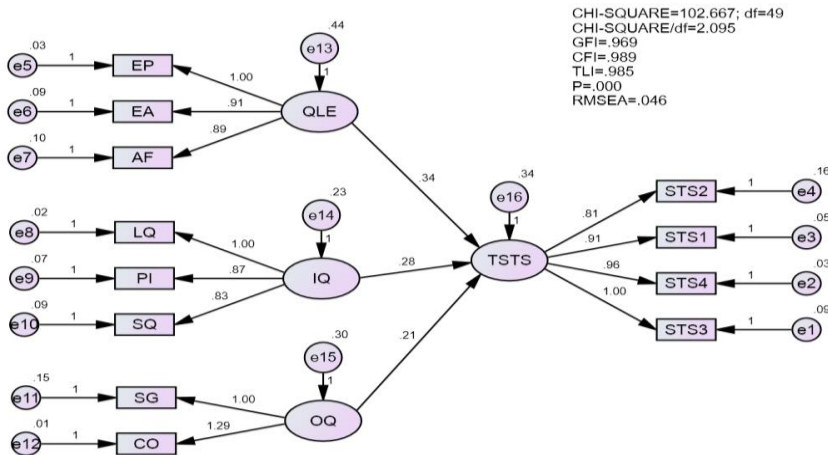
**Hình 2. Phân tích CFA mô hình tối hạn**

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát trên SPSS 22 và Amos 20*

Kết quả kiểm định mô hình thang đo tổng thể thông qua CFA mô hình tối hạn cho thấy mô hình có giá trị Chi-square/df = 2,134 (< 5) với P = 0,000 (< 0,05), GFI = 0,969 (> 0,8), CFI = 0,989 (> 0,9), TLI = 0,985 (> 0,9), RMSEA = 0,047 (< 0,05) khẳng định mô hình là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (hình 2).

Kiểm tra giá trị hội tụ của các mô hình thang đo chung được thực hiện thông qua kiểm định độ tin cậy tổng hợp CR và phương sai trích trung bình AVE. Kết quả trong bảng 3 cho thấy độ tin cậy của các biến quan sát (CR) đều lớn hơn 0,8, nghĩa là thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy. Đồng thời tất cả các cấu trúc đều có MSV < AVE và ASV < AVE, như vậy các biến quan sát đại diện cho các nhân tố đều đạt giá trị phân biệt (Hair và cộng sự, 1998).

**3.4. Kiểm định mô hình và giả thiết nghiên cứu bằng mô hình SEM**



**Hình 3. Kết quả phân tích SEM mô hình tổng quát**

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát trên SPSS 22 và Amos 20*

Mô hình cấu trúc SEM được sử dụng để kiểm định mô hình đề xuất ban đầu (hình 3). Kết quả phân tích SEM cho thấy mô hình nghiên cứu đạt sự tương thích với dữ liệu, cụ thể, mô hình có Chi - square/df = 2,095 (< 3) với p = 0,000; GFI = 0,969 (> 0,9); CFI = 0,989 (> 0,9); TLI = 0,985 (> 0,9); RMSEA = 0,046 (< 0,05).

**Bảng 4. Kết quả kiểm định giả thuyết về mối quan hệ giữa các biến trong mô hình**

Mối quan hệ	Giá trị ước lượng (Estimate chuẩn hóa)	Sai số chuẩn (SE)	Giá trị tới hạn (CR)	Mức ý nghĩa (P-value)	Kết quả kiểm định
IQ -> TSTS	0,357	0,028	18,376	0,000	Chấp nhận
QLE -> TSTS	0,433	0,032	15,482	0,000	Chấp nhận
OQ -> TSTS	0,321	0,035	14,617	0,000	Chấp nhận

*Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý dữ liệu trên Amos 20*

Kết quả ước lượng các tham số trong mô hình chỉ ra các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (P - value < 0,05) (bảng 4), điều này cho thấy tất cả các giả thiết đều được chấp nhận. Cụ thể, cả 3 nhân tố chất lượng tương tác, chất lượng môi trường học tập, chất lượng đầu ra đều có tác động trực tiếp và cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, chất lượng môi trường học tập có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên (Estimate chuẩn hóa = 0,433), tiếp đến là nhân tố chất lượng tương tác (Estimate chuẩn hóa = 0,357), tác động ít nhất đến sự hài lòng của sinh viên là nhân tố chất lượng đầu ra (Estimate chuẩn hóa = 0,321).

Hệ số xác định của mô hình  $R^2 = 0,633$  cho thấy các biến độc lập (IQ, QLE, OQ) giải thích được 63,3% sự biến động của biến phụ thuộc (TSTS). Hay nói cách khác, các thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo giải thích được 63,3% biến thiên của sự hài lòng ở sinh viên.

#### 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng, có mối quan hệ tích cực giữa các thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Hồng Đức, trong đó thành phần chất lượng môi trường học tập có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên, tiếp đến là thành phần chất lượng tương tác và cuối cùng là thành phần chất lượng đầu ra. Dựa vào những kết quả nghiên cứu trên, có thể dễ dàng nhận thấy, cần tập trung nhất vào việc nâng cao chất lượng môi trường học tập cho sinh viên, cụ thể ở đây cần củng cố và nâng cao chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của người học, đáp ứng được thị trường lao động và yêu cầu của xã hội; Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị trong nhà trường đáp ứng được nhu cầu dạy và học của giảng viên và sinh viên; đồng thời cần tăng cường tổ chức nhiều hơn nữa các hoạt động ngoại khóa bổ ích cho sinh viên, giúp các em được học tập và vui chơi, giải trí. Thứ hai, cần nâng cao chất lượng tương tác giữa các giảng viên, nhân viên hành chính với sinh viên, cũng như giữa sinh viên với nhau, thông qua việc nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ cho đội ngũ cán bộ giảng viên, nhân viên trong nhà trường, xây dựng mối quan hệ gần gũi, gắn kết, chia sẻ, giúp đỡ nhau trong học tập giữa các sinh viên. Cuối cùng, cần nâng cao chất lượng đầu ra của

dịch vụ đào tạo, giảng viên cần xây dựng cho sinh viên một nền tảng kiến thức vững chắc, đảm bảo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, hỗ trợ sinh viên hoàn thiện các kỹ năng cần thiết cho phát triển nghề nghiệp sau này, đồng thời, nhà trường cần tạo cơ hội cho sinh viên được tiếp cận sớm với công việc thuộc lĩnh vực, ngành nghề theo học thông qua hoạt động tham quan, thực tập tại các cơ quan, doanh nghiệp; mở rộng và củng cố hơn nữa mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp để tạo cơ hội cho sinh viên có được việc làm ngay sau khi tốt nghiệp.

Bài viết đã đưa ra mô hình ứng dụng đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và mối quan hệ giữa nó với sự hài lòng của người học. Mô hình và các nhân tố đề xuất có thể được sử dụng cho các cơ sở giáo dục đại học, từ đó giúp nhà trường có kế hoạch sử dụng hiệu quả các nguồn lực để cải tiến chất lượng dịch vụ đào tạo, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên. Mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, tuy nhiên nghiên cứu vẫn còn tồn tại một số hạn chế đó là mới chỉ khảo sát một bộ phận sinh viên chính quy của Trường Đại học Hồng Đức, do hạn chế về thời gian và nguồn lực tài chính, vì vậy kết quả nghiên cứu chưa hoàn toàn đại diện được cho toàn bộ tổng thể sinh viên của nhà trường. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, các nhân tố trong mô hình mới chỉ giải thích được 63,3% biến thiên sự hài lòng của sinh viên, có nghĩa là vẫn còn những nhân tố khác có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên mà nghiên cứu chưa đề cập đến. Đây cũng là một trong những khoảng trống cho các nghiên cứu tiếp theo.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Brady, M. K. and Cronin, J.J. (2001), Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality A hierarchical approach, *Journal of Marketing*.
- [2] Chen, C.Y., Sok, P. and Sok, K. (2007), Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education, *Quality Assurance in Education*, 15(2), pp.128-48.
- [3] Chute A.G., Thompson M.M., Hancock B.W., (1999), The McGraw-Hill handbook of distance learning, *New York: McGraw-Hill*.
- [4] Clemes, M.D., Gan, C.E.C. and Kao, T. (2007), University student satisfaction: An empirical analysis, *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), pp. 292 - 325.
- [5] Đàm Chí Cường (2016), *Khám phá thang đo chất lượng giáo dục bậc đại học ngành quản trị kinh doanh trên góc độ sinh viên tại thành phố Hồ Chí Minh*, Luận án tiến sĩ Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. (2006), *Multivariate Data Analysis*, Prentice - Hall, International, Inc.
- [7] Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, (5<sup>th</sup> Edition), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [8] Hunt K. H., (1977), Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, *Marketing Science Institute*, Boston.



- [9] LeBlanc G., Nguyen N., (1999), Listening to the customer's voice: Examining perceived service value among business college students, *International Journal of Education*, 13 (4), pp.187-198.
- [10] Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., (1988), SERVQUAL: MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp.12-40.

## RELATIONSHIP BETWEEN THE TRAINING SERVICE QUALITY AND STUDENTS SATISFACTION AT HONG DUC UNIVERSITY

Mai Thi Hong

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between components of training service quality and students satisfaction at Hong Duc university. With 508 valid questionnaires, the hypothesis was analyzed and tested through the SEM linear structure model. Research results show that all three components of training service quality including: interaction quality, learning environment quality and output quality have a direct and positive impact on students satisfaction. In which, the quality of the learning environment quality has strongest impact, followed by the quality of interaction and finally, output quality has least impact on students satisfaction.*

**Keywords:** *Training service quality, students satisfaction, Hong Duc University.*

\* Ngày nộp bài: 10/8/2022; Ngày gửi phản biện: 10/8/2022; Ngày duyệt đăng: 31/10/2022

\* Bài báo này là kết quả nghiên cứu từ đề tài cấp cơ sở, mã số đề tài ĐT-2021-09 của Trường Đại học Hồng Đức