

**XÂY DỰNG VÀ KIỂM ĐỊNH THANG ĐO ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN KHỎI CỬ NHÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH**

Nguyễn Ngọc Vân Phương, Lê Huỳnh Thảo My**

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đang tiếp tục là việc làm cần thiết trong công tác đảm bảo chất lượng đại học.

Mục tiêu: xây dựng và kiểm định thang đo sự hài lòng của sinh viên cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Một nghiên cứu kết hợp sử dụng thiết kế khai thác được thực hiện trên sinh viên khối cử nhân (với 375 sinh viên cho lần 1 và 488 sinh viên cho lần 2). Các kỹ thuật phân tích nhân tố và mô hình cấu trúc tuyến tính đã được sử dụng trong phân tích dữ liệu.

Kết quả: Thang đo cuối cùng gồm 20 biến quan sát và 4 thành phần theo thứ tự là hoạt động giảng dạy, hành chính học vụ, khuôn viên phòng học, dịch vụ tăng thêm. Kết quả SEM cho thấy thang đo giải thích 80,9% biến thiên của sự hài lòng.

Kết luận: Thang đo có tính giá trị tốt. Vì vậy đây là một công cụ đáng tin cậy trong việc đo lường sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, sinh viên khối cử nhân.

ABSTRACT

**DEVELOPMENT AND VALIDATION OF A SCALE FOR MEASURING SATISFACTION ON
SERVICE QUALITY AMONG UNDERGRADUATE STUDENTS
AT PHAM NGOC THACH UNIVERSITY OF MEDICINE**

Nguyen Ngoc Van Phuong, Le Huynh Thao My

Background: Developing means of evaluating student satisfaction of the service quality continues becoming a common practice in quality assurance in higher education.

Objectives: This study aimed at developing and validating a scale of measuring undergraduate student satisfaction on service quality at Pham Ngoc Thach University of Medicine.

Methods: A mixed method study with exploratory design was conducted among 375 students for stage 1 & 488 students for stage 2. Factor analysis and structure equation modeling were used to analyze data.

Results: The **final** scale had 4 factors (including teaching activities, administration learning, campus – classroom, additional services) with 20 items. SEM results showed that the scale explained 80.9% of the variation of student satisfaction.

Conclusions: The scale had good validity. Therefore, it is a reliable instrument for measuring satisfaction of undergraduate student on service quality.

Keywords: service quality, student satisfaction, undergraduate student.

* Bộ môn Tin học -Thống kê Y học, Khoa Y tế Công cộng, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch
Tác giả liên hệ: TS.BS. Nguyễn Ngọc Vân Phương ĐT: 0908580515 Email: nvnvanphuong@pnt.edu.vn

ĐẶT VẤN ĐỀ

Giáo dục đại học thuộc khối ngành Sức khỏe đóng vai trò quan trọng trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe cộng đồng. Để đáp ứng nhu cầu đa dạng về nguồn nhân lực của xã hội, trong 5 năm qua, số lượng các trường đại học dân lập tham gia đào tạo khối Cử nhân Y tế đã tăng hơn 90% so với năm 2015 (theo số liệu thống kê từ cổng thông tin tuyển sinh của Bộ Giáo dục và Đào tạo). Bên cạnh đó, sự đa dạng trong mã ngành đào tạo khối Cử nhân Y tế đã không ngừng phát triển ở các trường đại học công lập có đào tạo khối ngành Sức khỏe. Điều này đòi hỏi các trường phải không ngừng cải thiện, nâng cao chất lượng đào tạo để xác định vị trí và khả năng đào tạo của mình trong hệ thống giáo dục đại học ở Việt Nam nói chung và giáo dục đại học thuộc khối ngành sức khỏe nói riêng.

Chất lượng đào tạo đại học được đánh giá thông qua chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng, trong đó chất lượng kỹ thuật bao gồm chương trình đào tạo và chất lượng chức năng là những cách thức để chương trình đào tạo đến với sinh viên (SV) hay gọi là chất lượng dịch vụ đào tạo (CLDVĐT). Hầu hết ở các trường đại học đào tạo mã ngành Cử nhân Y tế kể cả công lập hay dân lập, điều kiện tiên quyết để mở ngành là phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo theo quy định của Bộ Giáo dục và Bộ Y tế. Do đó, để đạt được lợi thế về mặt cạnh tranh bên cạnh việc đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo thì nâng cao CLDVĐT là yếu tố được các trường đại học quan tâm hàng đầu.

Để phục vụ cho công tác khảo sát sự hài lòng của SV, nhiều thang đo đã được phát triển nhưng chủ yếu trên SV thuộc lĩnh vực kinh tế hay thể thao ^(1,2). Trong khi, các trường Đại học thuộc khối ngành Sức khỏe có rất ít nghiên cứu xây dựng thang đo được thực hiện ⁽³⁾. Hơn nữa, việc áp dụng thang đo sự hài lòng đã xây dựng từ trước sẽ không phù hợp với đối tượng SV Cử nhân Y tế, đặc biệt là khi sự hài lòng của SV được sử dụng như là một chỉ số đánh giá CLDVĐT của nhà trường.

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (ĐHYK PNT) là một trong những trường Đại học Sức khỏe công lập lớn của Thành phố Hồ Chí Minh. Năm 2011, trường bắt đầu đào tạo khối Cử nhân Y tế với mã ngành Điều dưỡng. Sau 10 năm, nhà trường mở rộng quy mô đào tạo lên thành 6 mã ngành. Với mục tiêu duy trì sự phát triển bền vững của khối Cử nhân Y tế trong tương lai cũng như khẳng định được chỗ đứng giữa các trường Đại học Sức khỏe trong và ngoài nước, việc đánh giá CLDVĐT dựa trên sự hài lòng của SV là điều cần thiết.

Chính vì vậy, nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện nhằm xây dựng và kiểm định một công cụ đo lường sự hài lòng của SV Cử nhân về CLDVĐT trong bối cảnh trường ĐHYK PNT.

ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

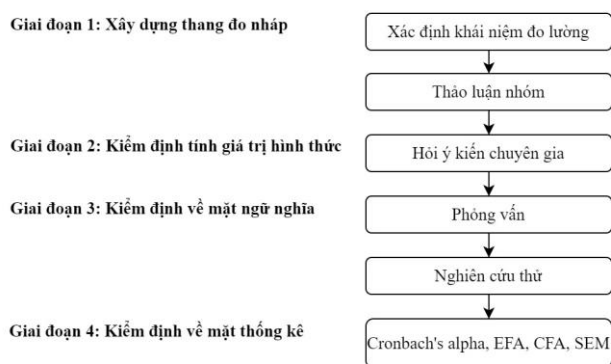
Đối tượng: SV khối Cử nhân thuộc 9 chuyên ngành: Điều dưỡng đa khoa, Khúc xạ Nhãn Khoa, Kỹ thuật Y học, Xét nghiệm, Y tế Công cộng, Cấp cứu ngoài bệnh viện, Gây mê hồi sức, Hộ sinh, Phục hồi chức năng của năm học 2019-2020.

Tiêu chuẩn chọn vào: Vì SV năm 1 mới vào trường, chưa trải nghiệm môi trường dịch vụ đào tạo nên nghiên cứu chọn SV đang theo học tại trường từ năm 2 trở lên.

Tiêu chuẩn loại trừ: SV Quốc tế, bảng câu hỏi không đạt yêu cầu sử dụng (chọn 1 đáp án duy nhất, không trả lời tất cả câu hỏi), SV không có mặt trong thời điểm nghiên cứu.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu: Một nghiên cứu kết hợp sử dụng thiết kế khai thác^(4, 5) (exploratory sequential design) được thực hiện trên SV khối Cử nhân ĐHYK PNT thông qua 4 giai đoạn⁽⁶⁾.



¹ Exploratory Factor Analysis: Phân tích nhân tố khám phá ² Confirmatory Factor Analysis: Phân tích nhân tố khẳng định ³ Structural Equation Modeling: Mô hình cấu trúc tuyến tính

Hình 1. Các giai đoạn thực hiện nghiên cứu

Giai đoạn 1: Xây dựng thang đo nháp

Bước 1: xác định các thành phần (khái niệm) dựa vào y văn. Y văn được tìm kiếm dựa vào các từ khóa “student satisfaction”, “scale development”, “university of medicine” đối với tài liệu Tiếng Anh và “sự hài lòng của sinh viên”, “bộ công cụ đo lường”, “trường Đại học Sức khỏe”, “sinh viên khối cử nhân” đối với tài liệu Tiếng Việt trên thư viện Pubmed và thư viện của các trường Đại học. Kết quả tìm kiếm được 77 bài báo. Nghiên cứu xác định thành phần và biến số đưa vào thang đo nháp.

Bước 2: thảo luận nhóm nhằm bổ sung các thành phần và biến quan sát phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại trường ĐHYK PNT.

Giai đoạn 2: Kiểm định tính giá trị hình thức

Để đánh giá thang đo nháp đầu tiên, việc hỏi ý kiến chuyên gia có kinh nghiệm trong việc xây dựng thang đo là điều cần thiết. Nghiên cứu hỏi 8 chuyên gia 2 câu hỏi: (1) từ ngữ của biến quan sát có phù hợp với đối tượng, (2) biến quan sát có thích hợp với khái niệm đo lường. Sau đó, chuyên gia đánh giá biến quan sát dựa trên thang đo Likert 3 mức độ: 1-Không cần thiết, 2-Hữu ích nhưng không cần thiết, 3-Cần thiết. Biến quan sát được giữ lại khi tỷ lệ hợp nội dung (content validity ratio) = $(n_e - n/2)/(n/2) > 0,49$ với n_e là số chuyên gia chọn mức 3, n là số chuyên gia.

Giai đoạn 3: Kiểm định về mặt ngữ nghĩa

Sau 2 giai đoạn đầu, thang đo được đánh giá bởi dân số đích thông qua phỏng vấn (n = 18) và nghiên cứu thử (n = 39). Việc phỏng vấn yêu cầu SV mô tả nội dung biến quan sát theo mức độ hiểu của SV, nghiên cứu gạch chân và điều chỉnh những từ khó hiểu và phỏng vấn tới khi thông tin được bão hòa sẽ tiến tới nghiên cứu thử. Nghiên cứu thử sử dụng hệ số Cronbach's alpha để kiểm định độ tin cậy thang đo trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức.

Qua 3 giai đoạn đầu, thang đo bao gồm 6 thành phần CLDVĐT với 41 biến số: 1) Hoạt động giảng dạy, 2) Hành chính học vụ, 3) Chương trình đào tạo, 4) Cơ sở vật chất, 5) Dịch vụ tăng thêm, 6) Danh tiếng. Các biến số được SV đánh giá hài lòng dựa trên thang đo Likert 5 mức độ từ 1 - Rất không hài lòng đến 5 - Rất hài lòng.

Giai đoạn 4: Kiểm định về mặt thống kê

Nghiên cứu chính thức diễn ra qua 2 lần thu thập số liệu. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS, AMOS với các kỹ thuật thống kê lần lượt như sau:

EFA: Sử dụng kỹ thuật phân tích thành phần chính (Principal component analysis) với phép quay vuông góc (Varimax).

CFA: Các tiêu chí cho thang đo phù hợp: RMSEA (Root mean squared error of approximation) < 0,08, $\chi^2/df < 5$, CFI (Comparative Fit index) > 0,90, TLI (Tucker Lewis index) > 0,90, CR (Composite reliability) > 0,7. Thang đo đạt giá trị hội tụ khi AVE (Average variance extracted) > 50%, giá trị phân biệt khi hệ số tương quan khác 1 và có ý nghĩa thống kê. Về độ tin cậy, hệ số Cronbach's Alpha > 0,7.

SEM: Các tiêu chí cho mô hình phù hợp: RMSEA < 0,08, $\chi^2/df < 5$, CFI > 0,90, TLI > 0,90. Kiểm tra sự tác động của các thành phần CLDVĐT đến sự hài lòng qua hệ số Beta có ý nghĩa thống kê.

Y đức: Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng Y đức trong Nghiên cứu y sinh học trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch số 359/HĐĐĐ-TĐHYKPNT.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Lần 1, nghiên cứu phát ra 410 phiếu, thu về 385 phiếu đồng ý tham gia nghiên cứu. Sau đó, loại 10 phiếu vì trả lời theo quy luật. Như vậy, 375 phiếu (chiếm 91,7%) đạt yêu cầu phân tích.

Lần 2, nghiên cứu phát ra 538 phiếu, thu về 527 phiếu đồng ý tham gia nghiên cứu. Sau đó, loại 39 phiếu vì trả lời theo quy luật. Như vậy, 488 phiếu (chiếm 90,7%) đạt yêu cầu phân tích.

Kiểm định tính giá trị hình thức và ngữ nghĩa

Ở giai đoạn 1, tổng quan y văn và thảo luận nhóm diễn ra nhằm xây dựng thang đo nhập bao gồm 6 thành phần: cơ sở vật chất, hoạt động giảng dạy, chương trình đào tạo, dịch vụ tăng thêm, hành chính học vụ, danh tiếng với tổng cộng 38 biến. Ở giai đoạn 2, kiểm định tính giá trị hình thức thông qua hỏi ý kiến 8 chuyên gia. Tỷ lệ hợp nội dung (content validity ratio) được sử dụng để loại bỏ 4 biến quan sát không thích hợp trong thang đo ban đầu ($CVR \leq 0,49$). Như vậy, sau giai đoạn 2, thang đo vẫn giữ nguyên 6 thành phần với tổng 34 biến. Ở giai đoạn 3, phỏng

vấn 18 SV cho thấy 15/18 SV cảm thấy khó đánh giá các biến số về cơ sở vật chất. Vì thế, nghiên cứu điều chỉnh các biến này đánh giá theo từng khu học (khu A, khu B, khu C). Như vậy, số biến tăng lên thành 41 biến. Sau đó, nghiên cứu thử dưới dạng định lượng với 39 SV. Cronbach's alpha của thang đo tổng 6 thành phần là 0,941 đạt độ tin cậy tốt. Như vậy, việc xây dựng thang đo qua 3 giai đoạn đầu gồm 6 thành phần với tổng 41 biến số: cơ sở vật chất (16 biến), hoạt động giảng dạy (6 biến), chương trình đào tạo (4 biến), dịch vụ tăng thêm (5 biến), hành chính học vụ (7 biến), danh tiếng (3 biến).

Phân tích nhân tố khám phá – EFA

Kết quả phân tích nhân tố có trị số KMO bằng 0,913 và kiểm định Bartlett có sig = 0,000. Các biến quan sát có hệ số tải > 0,4 và tải lên 1 nhân tố được giữ lại. Như vậy, từ thang đo nhập gồm 6 thành phần với 41 biến số sau khi thực hiện EFA, thang đo còn 5 thành phần với 23 biến số và giải thích được 66,41% độ biến thiên của dữ liệu. Các thành phần này được đặt tên và ký hiệu trong Bảng 2.

Bảng 1. Kết quả kiểm định EFA thang đo CLDVĐT của trường ĐHYK PNT (N = 375)

| Thành phần | | Biến quan sát | Hệ số tải |
|--|--------|--|-----------|
| Hoạt động giảng dạy (HĐGD) CA=0,885 | GV4 | Phương pháp dạy học của giảng viên | 0,781 |
| | GV5 | Cách giao tiếp của giảng viên trong lớp học | 0,737 |
| | GV2 | Việc đảm bảo giờ lên lớp của giảng viên | 0,705 |
| | GV1 | Tiêu chí đánh giá kết quả học tập của giảng viên | 0,681 |
| | GV6 | Giảng viên trả lời các thắc mắc liên quan đến môn học | 0,672 |
| | CTĐT2 | Trình tự môn học trong cấu trúc chương trình đào tạo | 0,662 |
| | CTĐT1 | Tính cập nhật trong nội dung môn học | 0,618 |
| Hành chính học vụ (HCHV) CA=0,874 | HCHV7 | Cách giải quyết của nhân viên HCHV khi sinh viên gặp vấn đề | 0,814 |
| | HCHV6 | Cam kết mà nhân viên HCHV thực hiện được | 0,795 |
| | HCHV4 | Thái độ giao tiếp của nhân viên HCHV | 0,783 |
| | HCHV5 | Chuyên môn của nhân viên HCHV khi được hướng dẫn về các quy trình, thủ tục | 0,778 |
| | HCHV2 | Khoảng thời gian nhà trường giải quyết dịch vụ HCHV | 0,644 |
| | HCHV1 | Khung thời gian làm việc của các phòng ban cho sinh viên | 0,603 |
| Khuôn viên phòng học (KVPH) CA=0,834 | CSVC8 | Sự tiện nghi của lớp học khu B | 0,788 |
| | CSVC9 | Sự tiện nghi của lớp học khu A | 0,775 |
| | CSVC11 | Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu A | 0,773 |
| | CSVC10 | Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu B | 0,752 |
| Dịch vụ tăng thêm (DVTT) CA=0,829 | DVTT2 | Việc nhà trường tôn trọng sự tự do, riêng tư của SV | 0,787 |
| | DVTT3 | Việc Cán bộ nhân viên nhà trường tôn trọng các bí mật thông tin cá nhân khi SV cung cấp cho họ | 0,734 |
| | DVTT4 | Nhà trường quan tâm, khuyến khích SV tham gia vào các hoạt động Đoàn, Hội | 0,697 |
| Bãi giữ xe (BGX) CA=0,731 | CSVC3 | Sự tiện lợi của bãi giữ xe khu C | 0,771 |
| | CSVC4 | Sự tiện lợi của bãi giữ xe khu A | 0,766 |
| | CSVC5 | Sự tiện lợi của bãi giữ xe khu B | 0,730 |

*CA: cronbach's alpha

Hai thành phần CTĐT và HĐGD ban đầu gộp chung thành một thành phần mới, do số lượng biến quan sát trong thành phần HĐGD (5 biến) nhiều hơn thành phần CTĐT (2 biến) nên thành phần mới này được đặt tên theo thành phần HĐGD. Thành phần CSVC với 16 biến ban

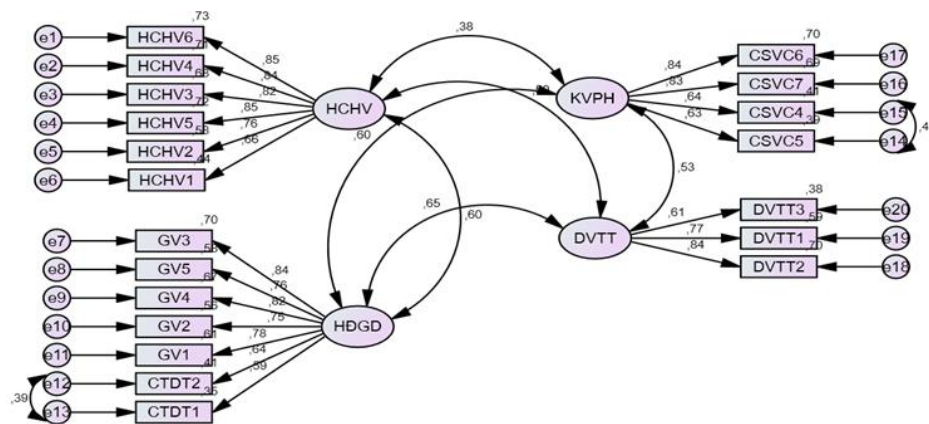
đầu bị tách ra thành 2 thành phần mới cụ thể là bãi giữ xe (3 biến), khuôn viên phòng học (4 biến), 9 biến quan sát còn lại trong thành phần CSVC bị loại bỏ. Thành phần HCHV với 7 biến quan sát ban đầu, sau EFA còn 6 biến. Thành phần DVTT với 5 biến quan sát ban đầu, sau EFA còn 3 biến. Thành phần danh tiếng bị loại bỏ hoàn toàn khỏi thang đo.

Phân tích nhân tố khẳng định – CFA

Từ thang đo 5 thành phần với 23 biến số, sau khi thực hiện CFA, thang đo được rút lại gồm 4 thành phần với 20 biến số (hình 1) thỏa điều kiện của các tiêu chí với: $\chi^2/df = 3,104$; CFI = 0,941; RMSEA = 0,066; TLI = 0,931. Trong đó, thành phần BGX bị loại khỏi thang đo do AVE < 50%.

Thang đo đạt giá trị hội tụ vì các trọng số chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5 và các trọng số chưa chuẩn hóa đều có $p < 0,05$. Hệ số tương quan của các cặp khái niệm đều khác 1 và có ý nghĩa thống kê ($p = 0,001$) do đó các cặp khái niệm đều đạt giá trị phân biệt (bảng 3).

Kiểm định độ tin cậy cho thấy các thành phần thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy (bảng 4). Thang đo đạt tính đơn hướng (không có hiện tượng tương quan sai số của các biến với nhau) ngoại trừ HGDG và KVPH.



Hình 2. Kết quả CFA – đã chuẩn hóa (N = 488)

Bảng 2. Kiểm định giá trị phân biệt

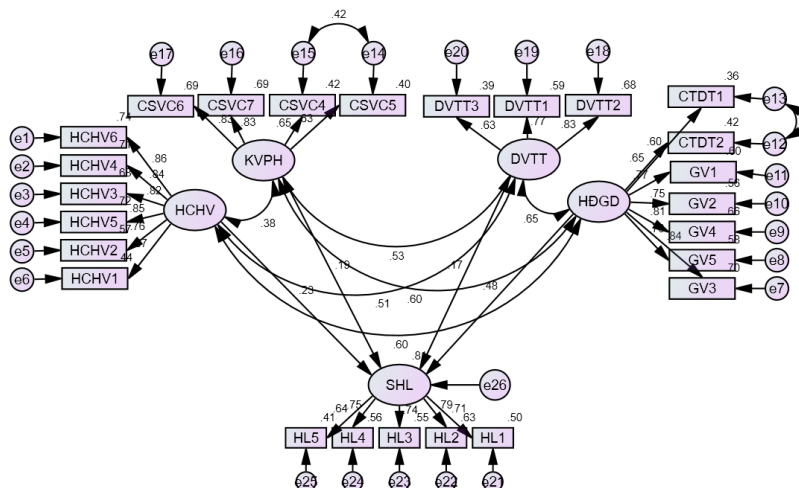
| | | Ước lượng | p |
|------|------|-----------|-------|
| HCHV | <--> | 0,337 | 0,001 |
| HGDG | <--> | 0,169 | 0,001 |
| HCHV | <--> | 0,278 | 0,001 |
| DVTT | <--> | 0,213 | 0,001 |
| HGDG | <--> | 0,286 | 0,001 |
| DVTT | <--> | 0,183 | 0,001 |

Bảng 3. Độ tin cậy và phương sai trích

| Thành phần | Cronbach's Alpha | CR ¹ | AVE ² |
|------------|------------------|-----------------|------------------|
| HCHV | 0,912 | 0,915 | 0,643 |
| DVTT | 0,773 | 0,787 | 0,556 |
| HGDG | 0,894 | 0,895 | 0,552 |
| KVPH | 0,842 | 0,827 | 0,552 |

¹Composite reliability
²Average variance extracted

Kiểm định sự tác động của các thành phần của CLDVĐT đến sự hài lòng của SV



Hình 1. Kết quả SEM – đã chuẩn hóa (N = 488)

Bảng 4. Bảng các trọng số trong mô hình SEM

| | Trọng số chưa chuẩn hóa | S.E. | P | Trọng số chuẩn hóa |
|---------------|-------------------------|-------|-------|--------------------|
| SHL <--- HCHV | 0,149 | 0,027 | 0,000 | 0,234 |
| SHL <--- HDGD | 0,389 | 0,047 | 0,000 | 0,485 |
| SHL <--- KVPH | 0,189 | 0,046 | 0,000 | 0,187 |
| SHL <--- DVTT | 0,138 | 0,041 | 0,000 | 0,167 |

Hình 2 cho thấy mô hình có $\chi^2/df = 3,896$, CFI = 0,901, RMSEA = 0,077 và TLI = 0,905 phù hợp điều kiện của các tiêu chí.

Kết quả từ Bảng 5 cho thấy bốn thành phần (HDGD, HCHV, DVTT, KVPH) ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của SV và giải thích được 80,9% biến thiên của sự hài lòng. Thành phần HDGD tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của SV (Beta = 0,485) và thành phần DVTT tác động ít nhất.

BÀN LUẬN

Xây dựng và kiểm định thang đo

Nghiên cứu xây dựng thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT theo quy trình chặt chẽ và kỹ lưỡng thông qua 4 giai đoạn do Hair và cộng sự⁽⁶⁾ đề xuất: 1 – xây dựng thang đo nháp, 2 - kiểm định tính giá trị hình thức, 3 - kiểm định về mặt ngữ nghĩa, 4 - kiểm định về mặt thống kê. Ở các nghiên cứu tương tự, tuy cách thức xây dựng thang đo theo từng giai đoạn có sự khác nhau về mặt tên gọi nhưng cách thực hiện đều trải qua: xây dựng tập hợp các thành phần và biến quan sát ban đầu, hỏi ý kiến chuyên gia, đánh giá thử thang đo trên dân số đích (phỏng vấn, nghiên cứu thử), các kỹ thuật phân tích dữ liệu (EFA, CFA, SEM). Vì vậy, quy trình xây dựng thang đo được áp dụng trong nghiên cứu là phù hợp.

Ở giai đoạn 1, xây dựng thang đo nháp dựa vào các nghiên cứu thích hợp trên các tạp chí mở và đảm bảo tính mới của nghiên cứu được chọn (trong vòng 5 năm). Tiếp theo, các phương pháp định tính diễn ra như thảo luận nhóm - xây dựng các thành phần CLDVĐT và tập hợp các biến quan sát ban đầu, hỏi ý kiến chuyên gia - trả lời câu hỏi liệu rằng biến quan sát có phù hợp về mặt hình thức với khái niệm cần đo lường, hay nói cách khác là tìm sự khác

biệt trong việc đo lường khái niệm giữa cơ sở lý thuyết và thực tế (bối cảnh nghiên cứu), phỏng vấn sinh viên – mức độ hiểu nội dung các biến quan sát và nghiên cứu thử - hoàn thiện thang đo ban đầu trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức. Qua 3 giai đoạn đầu, nghiên cứu xây dựng được thang đo bao gồm 6 thành phần của CLDVĐT: cơ sở vật chất, hoạt động giảng dạy, chương trình đào tạo, dịch vụ tăng thêm, hành chính học vụ, danh tiếng với tổng cộng 41 biến quan sát.

Ở giai đoạn 4 - kiểm định về mặt thống kê, nghiên cứu đã khắc phục những hạn chế sau:

Đầu tiên, nghiên cứu xét về cỡ mẫu. Đối với nghiên cứu thử, với cỡ mẫu 39 SV là phù hợp, bởi vì theo nhiều chuyên gia đề xuất, tỷ lệ 10% trên cỡ mẫu chính thức là tỷ lệ bảo đảm tính tin cậy, phù hợp. Đối với nghiên cứu chính thức, kỹ thuật phân tích thang đo cần có cỡ mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần số biến quan sát có trong thang đo ⁽⁷⁾. Như vậy, thang đo ban đầu với 41 biến quan sát, cỡ mẫu thực tế 2 lần thu thập là 375 và 488 đều đáp ứng cỡ mẫu tối thiểu cần có là $41 \times 5 = 205$. Thêm vào đó, việc áp dụng thu thập dữ liệu 2 lần trên cỡ mẫu lớn giúp khắc phục những hạn chế trong việc phân tích số liệu nếu EFA và CFA được phân tích trên cùng 1 cỡ mẫu ⁽⁸⁾.

Thứ hai, nghiên cứu xét về số lượng biến quan sát. Với thang đo được xây dựng ban đầu gồm 41 biến quan sát, khi tiến hành kiểm định về mặt thống kê, thang đo cuối cùng chỉ còn 20 biến quan sát. Có thể thấy số lượng biến quan sát giảm 1 nửa, điều này được chấp nhận khi nhiều chuyên gia đã đồng tình ⁽⁸⁾.

Thứ ba, nghiên cứu xét về độ tin cậy của thang đo. Độ tin cậy được đánh giá qua nhiều phương diện: độ tin cậy lặp lại (test-retest reliability), độ tin cậy nhất quán nội tại (internal consistency reliability). Độ tin cậy lặp lại là sau nhiều lần tiến hành nghiên cứu trên cùng 1 đối tượng, kết quả thu được như nhau. Việc khảo sát lại các đối tượng ở lần 1 trong nghiên cứu là không thể bởi vì nghiên cứu không thu thập các thông tin định danh (y đức). Vì thế, nghiên cứu đánh giá độ tin cậy nhất quán nội tại. Điều này là phù hợp bởi vì tất cả các nghiên cứu cùng đề tài chủ yếu thực hiện độ tin cậy nhất quán nội tại thông qua hệ số Cronbach's alpha. Tuy nhiên, hạn chế trong sử dụng hệ số Cronbach's alpha là hệ số này phụ thuộc số lượng biến quan sát, số lượng càng lớn thì hệ số càng cao. Nhìn lại trong nghiên cứu, thang đo có số biến quan sát nhỏ nhất là DVTT (3 biến) lại có hệ số là $0,773 > 0,7$ ở mức chấp nhận được, các thang đo còn lại ở mức tốt và xuất sắc (0,8-0,95). Như vậy, độ tin cậy của thang đo được đảm bảo.

Thứ tư, thang đo được xét tính giá trị thông qua giá trị nội dung (content validity) và giá trị cấu trúc (construct validity). Giá trị nội dung đòi hỏi các biến quan sát phải phản ánh bản chất, nội dung của khái niệm cần đo lường. Điều này được đánh giá thông qua giai đoạn 2 (hỏi ý kiến chuyên gia) và giai đoạn 3 (phỏng vấn và nghiên cứu thử) ⁽⁶⁾. Giá trị cấu trúc (construct validity) được đánh giá thông qua giá trị hội tụ (convergent validity) - đánh giá các biến có mối tương quan cao hội tụ trong một thành phần thông qua trọng số chuẩn hóa $> 0,5$, giá trị phân biệt (discriminant validity) - đánh giá các thành phần (khái niệm) khác biệt nhau thông qua hệ số tương quan khác 1 ⁽⁷⁾. Như vậy, tính giá trị của thang đo được đảm bảo.

Tóm lại, mô hình đo lường sự hài lòng của SV về CLDVĐT trong bối cảnh trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch có độ tin cậy và tính giá trị gồm 4 thành phần: hoạt động giảng dạy (7 biến), hành chính học vụ (6 biến), khuôn viên phòng học (4 biến), dịch vụ tăng thêm (3 biến).

Thành phần tác động đến sự hài lòng

Nghiên cứu cho thấy nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng sinh viên là hoạt động giảng dạy. Đây là nhân tố quan trọng góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Một chương trình đào tạo hợp lý, có tính cập nhật được truyền tải thông qua năng lực, trình độ chuyên môn, tác phong chuẩn mực và sự nhiệt tình của giảng viên sẽ tăng khả năng làm cho SV tin tưởng để lựa chọn sử dụng sản phẩm dịch vụ do nhà trường cung ứng. Điều này hoàn toàn hợp lý khi khối ngành sức khỏe liên quan tới tính mạng con người, đặc biệt đối với SV, khi còn ngồi trên ghế nhà trường, các kiến thức, kỹ năng thực hành liên quan mật thiết tới hoạt động giảng dạy.

Bên cạnh đó, trong sự hài lòng của SV, CLDVĐT không chỉ đến từ hoạt động giảng dạy mà còn từ các nhân tố khác. Nếu các nhân tố này không được trường đại học chú trọng đúng mức thì dù hoạt động giảng dạy được quan tâm cải tiến liên tục, CLDVĐT vẫn không thể đạt được đỉnh cao, được người học thừa nhận mà nhờ đó, trường đại học giành được lợi thế cạnh tranh trong việc thu hút SV học.

Tương tự các nghiên cứu khác, nghiên cứu này có một số hạn chế. Đó là do nghiên cứu sử dụng bảng câu hỏi tự điền tuy dễ thực hiện và thuận tiện để khảo sát SV nhưng cũng gặp nhiều sai số đo lường như sai lệch liên quan đến tâm trạng của người được khảo sát, sai lệch do nhớ lại, sai lệch do xu hướng trả lời. Mặt khác, nghiên cứu có điểm mạnh khi 2 cỡ mẫu lớn chiếm 50% SV khối Cử nhân (375/863, 488/863).

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT trong nghiên cứu này có tính giá trị và độ tin cậy tốt. Thang đo gồm 4 thành phần bao gồm hoạt động giảng dạy, hành chính học vụ, dịch vụ tăng thêm và khuôn viên phòng học. Chính vì vậy, thang đo này là một công cụ đáng tin cậy cho việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Liu L., Wang Y.-S., Wu T.-J. (2016). Student Satisfaction Scale Development and Application for Sport Management In China. *EURASIA Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 13(5): 1429-1444.
2. Annamdevula S., Bellamkonda R.S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2): 488-517.
3. Nguyễn Thanh Bình, và cộng sự (2017). Xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên với hoạt động đào tạo tại trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương. *Y học Cộng đồng*, 41: 134-140.
4. Plano Clark V. L., Huddleston-Casas C. A., Churchill S. L., O'Neil Green D., and Garrett A. L. (2008). Mixed methods approaches in family science research. *Journal of Family Issues*, 29(11): 1543-1566.
5. Schoonenboom J., Johnson R. B. (2017). How to Construct a Mixed Methods Research Design. *Kolner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 69(2): 107-131.
6. Hair J.F., L.D.S. Gabriel M., da Silva D. et al. (2019). Development and validation of attitudes measurement scales: fundamental and practical aspects. *RAUSP Management Journal*, 54(4): 490-507.
7. Hair J. F., Babin B.J., Anderson R.E., Black W. C. (2018). *Multivariate data analysis*. 8th edition.
8. Morgado F.F.R., Meireles J.F.F., Neves C.M. et al. (2018). Scale development: ten main limitations and recommendations to improve future research practices. *Psicol Refl Crít*, 30(3): 1-20.