

## SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH Y KHOA, KHOA Y DƯỢC, TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Ninh Thị Kim Loan<sup>1</sup>, Thân Trọng Quang<sup>1</sup>, Vũ Thị Thu Hương<sup>1</sup>,  
Hoàng Thị Ngọc Diệp<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Bích Nguyễn<sup>1</sup>

Ngày nhận bài: 15/11/2022; Ngày phản biện thông qua: 31/01/2023; Ngày duyệt đăng: 31/5/2023

### TÓM TẮT

Thu thập thông tin về mức độ hài lòng của sinh viên giúp cho các cơ sở giáo dục xác định cách nâng cao chất lượng đào tạo. Nhiều tác giả đã quan tâm nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với khối ngành kinh tế, tuy nhiên khối ngành sức khỏe còn ít được đề cập đến. Chúng tôi thực hiện nghiên cứu cắt ngang tiến hành trên 385 sinh viên đang theo ngành Y khoa tại Khoa Y Dược trường Đại học Tây Nguyên, sử dụng phương pháp thống kê mô tả, kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mức độ hài lòng của sinh viên và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của sinh viên từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên ngành Y khoa. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên cảm thấy hài lòng về chất lượng đào tạo ngành Y khoa của Khoa Y Dược trường Đại học Tây Nguyên, nhưng mức độ hài lòng này chưa cao, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Y khoa chịu tác động của bốn nhân tố sau: học phí, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo.

**Từ khóa:** *Mức độ hài lòng, chất lượng đào tạo, ngành Y khoa.*

### 1. MỞ ĐẦU

Chất lượng dịch vụ có mối liên quan với sự hài lòng của khách hàng. Theo Taylor & Baker (1994) sự hài lòng của người tiêu dùng được mô tả tốt nhất có mối quan hệ chất lượng dịch vụ/ý định mua hàng, theo Sureshchandar (2002) chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng thực sự độc lập nhưng có liên quan chặt chẽ với nhau, ngụ ý rằng sự gia tăng của một cấu trúc có thể dẫn đến sự gia tăng của cấu trúc kia. Trong một nghiên cứu khác của Eugene & Mary (1993) sự hài lòng được chỉ rõ tốt nhất như một hàm của chất lượng cảm nhận.

Để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ, một số mô hình đo lường đã được nghiên cứu và đưa vào ứng dụng trên thế giới. Parasuraman et al. (1988) đã xây dựng thang đo SERVQUAL dùng để đo lường nhận thức của khách hàng bao gồm 5 nhân tố đó là: Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness), Năng lực phục vụ (Assurance), Đồng cảm (Empathy), Phương tiện hữu hình (Tangibles).

Trên cơ sở mô hình lý thuyết của Parasuraman, Cronin & Taylor (1992) đã cải biên và xây dựng mô hình SERVPERF, một biến thể của SERVQUAL. Theo mô hình SERVPERF thì: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận (thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL). Eugene & Mary (1993) cũng cùng quan điểm sự hài lòng được chỉ rõ tốt nhất như một hàm của chất lượng cảm nhận.

Một số nhà nghiên cứu ở Việt Nam đã vận dụng mô hình này để nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên. Nguyễn Thành Long (2006) đã nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học cho kết quả: Giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng. Sinh viên cũng có cách nhìn giảng viên khá toàn diện. Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là Cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường.

Nhóm tác giả Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự (2014) đã khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại khoa Kinh tế, Luật trường Đại học Trà Vinh cho kết quả: Mức độ hài lòng của sinh viên phụ thuộc nhiều vào bốn nhân tố chính là chương trình đào tạo, trình độ chuyên môn của giảng viên, tổ chức quản lý đào tạo và nhân viên văn phòng.

Nguyễn Minh Nhã và Nguyễn Thị Thanh Thủy (2018) đã nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành Kế toán – nghiên cứu tại đại học Tiền Giang, qua kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố chất lượng đầu ra, trình độ giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo đều có tác động cùng chiều với chất lượng đào tạo.

Nhóm tác giả Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019) đã khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán – Kiểm toán tại học viện Ngân hàng kết quả như sau: Các nhân tố quan trọng của chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên

<sup>1</sup>Khoa Y Dược, Trường Đại học Tây Nguyên;

Tác giả liên hệ: Ninh Thị Kim Loan; ĐT: 0383309839; Email: kimloan@ttn.edu.vn.

gồm 5 yếu tố: (1) Giảng viên; (2) Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên; (3) Chương trình đào tạo; (4) Cơ sở vật chất; (5) Học phí.

Trên thế giới cũng có nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu. Theo Diamantis & Benos (2007) Sự hài lòng của sinh viên về khóa học là rất quan trọng và phụ thuộc chất lượng đào tạo dựa trên nhiều yếu tố: chương trình đào tạo, các môn học, đội ngũ giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ mà cơ sở giáo dục cung cấp cho sinh viên. Bên cạnh đó theo nghiên cứu của Stukalina (2014) chỉ ra một số yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên: (1) Môi trường giảng dạy, (2) Môi trường tâm lý, (3) Môi trường vật chất và công nghệ, (4) Môi trường điều hành.

David Schüller et al. (2013) đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của Universities – Central European View tiêu chí đo lường sự hài lòng: Dịch vụ dành cho sinh viên, thư viện và phòng học, tiêu chí về khả năng tuyển dụng... Trong một nghiên cứu khác, tác giả Razinkina et al. (2018) đã nghiên cứu Sự hài lòng của sinh viên như một yếu tố của giám sát chất lượng giáo dục trong đổi mới cơ sở giáo dục đại học, trong đó sự hài lòng được đánh giá qua: Tương quan giữa giáo dục nhận được và kết quả học tập, hỗ trợ giảng viên, các nhân viên, cơ sở vật chất...

Nhóm tác giả Rebecca Maxwell-Stuart và cộng sự (2016) tìm hiểu mối quan hệ giữa sự hỗ trợ, sự đồng kiến tạo các giá trị và sự hài lòng của sinh viên, cùng các yếu tố tác động bao gồm phương thức học tập và học phí.

Nhiều nhà nghiên cứu ở Việt Nam đã nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chủ yếu ở khối ngành kinh tế, khối ngành sức khỏe còn ít được đề cập đến vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này nhằm khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Y Khoa với các mục tiêu:

(i) Xác định mức độ hài lòng của sinh viên Y khoa về chất lượng đào tạo tại Khoa Y Dược, trường Đại học Tây Nguyên (ĐHTN).

(ii) Xác định một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của sinh viên Y khoa về chất lượng đào tạo tại Khoa Y Dược, trường ĐHTN.

## 2. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Dạng thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang

### 2.2. Đối tượng nghiên cứu

Sự hài lòng của sinh viên

### 2.3. Đối tượng khảo sát

Sinh viên ngành Y khoa từ năm thứ 2 đến năm thứ 6, sinh viên liên thông Y khoa từ năm thứ 2 đến năm thứ 4, Khoa Y Dược, Trường Đại học Tây Nguyên.

### 2.4. Nội dung nghiên cứu

Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Y khoa về chất lượng đào tạo tại Khoa Y Dược, trường Đại học Tây Nguyên.

Xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng và thang đo mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành Y khoa tại Khoa Y Dược, Trường Đại học Tây Nguyên.

Yếu tố cơ sở vật chất liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

Yếu tố giảng viên liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

Yếu tố chương trình đào tạo chất lượng liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

Yếu tố khả năng phục vụ liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

Yếu tố học phí liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

Sử dụng các phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mức độ tác động của các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của sinh viên.

### 2.5. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.5.1. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Phương pháp chọn mẫu cho nghiên cứu định lượng: chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống.

Lấy  $p = 0,5$

Lấy  $d = 0,05$  (sai số tuyệt đối), ta có:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,05^2} = 385$$

Để dự phòng cho 10% mất mẫu, cơ mẫu thực tế cần lấy là:  $385 + 385 \times 0,1 = 424$ .

#### 2.5.2. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

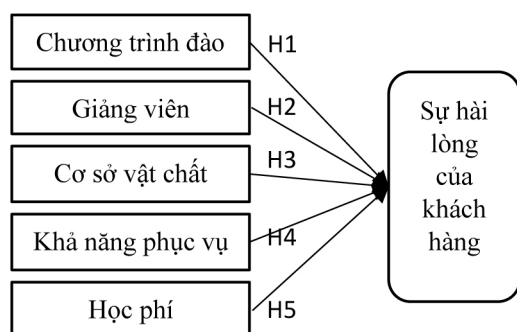
Số liệu được xử lý qua sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 22.0, kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach Alpha; phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp nếu eigenvalue  $\geq 1$  thì những nhân tố đó mới được giữ lại trong mô hình phân tích, hệ số tải nhân tố Factor loading  $> 0,5$  được xem là có ý nghĩa thực tiễn, Bartlett's Test (sig.  $< 0,05$ ) thì các biến quan sát có mối tương quan với nhau trong tổng thể và hệ số KMO phải đạt

giá trị ( $0,5 \leq KMO \leq 1$ ) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là phù hợp; Đồng thời sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính để xác định các nhân tố và mức độ tác động của từng nhân tố đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.

**2.6. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết**

Biến số chất lượng đào tạo là biến tiềm ẩn, không thể đo lường trực tiếp, biến số này chủ yếu được thể hiện qua các thành phần: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ. Nhóm tác giả đề xuất thêm thành phần học phí vì học phí hiện nay của ngành Y khoa trường ĐHTN thấp hơn so với các trường ngoài công lập.

Mô hình nghiên cứu được xây dựng sau khi tham khảo Mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor được đưa ra vào năm 1992, Nguyễn Thành Long (2006), Phạm Thị Liên (2016).



**Hình 1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên**

Trong đó:

**Cơ sở vật chất:** Biểu hiện bên ngoài của cơ sở vật chất bao gồm phòng học, thiết bị giảng dạy, thiết bị thực hành, tài liệu học tập...

**Chương trình đào tạo:** Mục tiêu, kế hoạch, đáp ứng kỹ năng thực hành...

**Giảng viên:** Kiến thức, kinh nghiệm, sự cảm thông với sinh viên của giảng viên

**Khả năng phục vụ:** Năng lực và chất lượng phục vụ của viên chức hỗ trợ sinh viên

**Học phí:** Là một số tiền mà người học phải có nghĩa vụ thanh toán cho cơ sở giáo dục

**Giả thuyết nghiên cứu**

- H1: Chương trình đào tạo có quan hệ dương với sự hài lòng

- H2: Giảng viên có quan hệ dương với sự hài lòng

- H3: Cơ sở vật chất có quan hệ dương với sự hài lòng

- H4: Khả năng phục vụ có quan hệ dương với sự hài lòng

- H5: Học phí có quan hệ dương với sự hài lòng

**Các biến số của sự hài lòng trong thang đo**

Sau khi xây dựng mô hình, phiếu khảo sát được thiết kế để thu thập những đánh giá từ sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo mà họ nhận được cũng như đánh giá về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Phiếu khảo sát bao gồm 40 biến số quan sát:

**Biến số độc lập:** chất lượng dịch vụ đào tạo và đánh giá qua 5 thành phần chính là: chương trình đào tạo (6 biến số), giảng viên (13 biến số), cơ sở vật chất (10 biến số), Khả năng phục vụ (5 biến số) và học phí (3 biến số).

**Biến số phụ thuộc:** Sự hài lòng của sinh viên ngành Y khoa (3 biến số).

Thang đo Likert 5 mức độ (1: hoàn toàn không đồng ý, 2: không đồng ý, 3: không có ý kiến, 4: đồng ý, 5: hoàn toàn đồng ý) được sử dụng để đo lường giá trị các biến số.

**3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

**3.1. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Kết quả phân tích Cronbach Alpha cho thấy, 5 thành phần của thang đo chất lượng đào tạo đều có Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa thống kê và đạt độ tin cậy cần thiết. Cụ thể: (i) Chương trình đào tạo có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,898; (ii) Giảng viên có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,894; (iii) Cơ sở vật chất có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,900; (iv) Khả năng phục vụ có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,837; (v) Học phí có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,871; ngoài ra còn có thành phần đánh giá về sự hài lòng của sinh viên đó là thành phần đánh giá chung có Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,848. Vì vậy, 5 thành phần trong chất lượng đào tạo được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá EFA.

**3.2. Phân tích thống kê mô tả**

Khảo sát được thực hiện trực tuyến trên Google Forms, nhóm tác giả đã thu về 424 phiếu trả lời, sau khi kiểm tra có 385 phiếu đủ tiêu chuẩn đưa vào phân tích. Có 149 nam tham gia khảo sát chiếm tỷ lệ 38,7%, tỷ lệ nữ tham gia khảo sát đông hơn chiếm 61,3% (236 nữ tham gia khảo sát). Về học lực có 19 sinh viên xuất sắc, 95 sinh viên giỏi, 232 sinh viên khá, 35 sinh viên trung bình và 4 sinh viên yếu.

Kết quả phân tích thống kê mô tả cho thấy:

**Bảng 1. Giá trị trung bình các thành phần của chất lượng đào tạo**

Nội dung	Điểm
Đội ngũ giảng viên	3,89 ± 0,55
Chương trình đào tạo	3,91 ± 0,71
Cơ sở vật chất	3,61 ± 0,74
Khả năng phục vụ	3,74 ± 0,68
Học phí	3,53 ± 0,88
Đánh giá chung (Đánh giá về sự hài lòng)	3,47 ± 0,75

Giá trị trung bình của các thành phần trong thang đo đều nằm trong khoảng từ 3 đến 4, thành phần đánh giá chung đánh giá về sự hài lòng của sinh viên có điểm ở mức trung bình  $3,47 \pm 0,75$  cho thấy sinh viên cảm thấy hài lòng về chất lượng đào tạo ngành Y khoa của Khoa Y Dược trường ĐHTN, nhưng mức độ hài lòng này vẫn chưa cao. Điểm hài lòng chung thấp hơn trong nghiên cứu

của Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013) nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên của khoa kinh tế có điểm trung bình 3,574.

**3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Trong giai đoạn kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha có một biến bị loại do có Corrected Item-Total Correlation nhỏ hơn 0,3, còn 36 biến được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA, sau 2 lần quay EFA loại 9 biến, 27 biến còn lại tiếp tục được đưa vào quay EFA có KMO = 0,916 > 0,5 nên phân tích nhân tố là phù hợp, chỉ số Sig. (Bartlett’s Test) = 0,000 (sig. < 0,05) chứng tỏ các biến quan sát tham gia vào phân tích EFA có tương quan với nhau. Kết quả có 5 nhân tố được trích dựa vào tiêu chí eigenvalue  $1,203 > 1$ , như vậy 5 nhân tố này tóm tắt thông tin của 27 biến quan sát đưa vào EFA một cách tốt nhất. Tổng phương sai các nhân tố này trích được là 62,968%. Hệ số tải nhân tố của tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu lớn hơn 0.5.

**Bảng 2. Bảng ma trận xoay nhân tố (Rotated Component Matrix<sup>a</sup>) lần 3**

	Component				
	1	2	3	4	5
DNGV5	0,748				
DNGV2	0,723				
DNGV4	0,686				
DNGV6	0,683				
DNGV7	0,679				
DNGV1	0,631				
DNGV9	0,622				
DNGV8	0,578				
CTDT2		0,800			
CTDT3		0,795			
CTDT6		0,792			
CTDT1		0,790			
CTDT4		0,785			
CTDT5		0,733			
CSVC3			0,808		
CSVC4			0,777		
CSVC2			0,748		
CSVC5			0,714		
CSVC7			0,689		
CSVC1			0,683		
KNPV5				0,798	
KNPV1				0,784	
KNPV 2				0,740	
KNPV 3				0,719	
KNPV 4				0,686	
HP1					0,843
HP2					0,835



Phân tích EFA của biến phụ thuộc “Sự hài lòng”, các biến số quan sát này đều có ý nghĩa đóng góp vào mô hình,  $KMO = 0,720 > 0,5$  nên phân tích nhân tố là phù hợp. Kiểm định (Bartlett’s Test) có  $Sig. = 0,000$  ( $sig. < 0,05$ ) chứng tỏ các biến số quan sát tham gia vào phân tích EFA có tương quan với nhau. Kết quả ma trận xoay cho

thấy, có 1 nhân tố được trích từ các biến số quan sát đưa vào phân tích EFA. Phương sai trích được giải thích là 76,739% tại eigenvalue là 2,302 > 1. Hệ số tải nhân tố của các biến đánh giá chung đạt yêu cầu lớn hơn 0,5.

**3.4. Phân tích hồi quy**

**Bảng 3. Hệ số xác định sự phù hợp của mô hình**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,748 <sup>a</sup>	0,560	0,554	0,49874	0,978

R bình phương hiệu chỉnh là  $0,554 = 55,4\%$ . Như vậy các biến số độc lập đưa vào chạy hồi quy ảnh hưởng tới 55,4% sự thay đổi của biến số phụ

thuộc. Phân tích phương sai ANOVA có Sig kiểm định  $F = 0,000 < 0,05$ , như vậy mô hình hồi quy có ý nghĩa.

**Bảng 4. Hệ số phương trình hồi quy**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,541	0,206		-2,628	0,009		
	DNGV	0,345	0,060	0,255	5,763	0,000	0,593	1,687
	CTDT	0,181	0,042	0,171	4,344	0,000	0,753	1,328
	CSVC	0,220	0,043	0,219	5,140	0,000	0,642	1,557
	KNPV	0,069	0,043	0,063	1,632	0,103	0,780	1,282
	HP	0,258	0,034	0,305	7,534	0,000	0,707	1,414

Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu tác động nhiều nhất và thấp dần theo thứ tự sau: nhân tố học phí ( $\beta_5 = 0,305$ ), kế đến là nhân tố đội ngũ giảng viên ( $\beta_1 = 0,255$ ), tiếp theo là nhân tố cơ sở vật chất ( $\beta_3 = 0,219$ ) và cuối cùng là nhân tố chương trình đào tạo ( $\beta_2 = 0,171$ ). Kết quả hồi quy cho thấy biến số khả năng phục vụ không có ý nghĩa trong mô hình do sig. kiểm định t lớn hơn 0,05.

Theo khảo sát sinh viên của phòng Quản lý chất lượng (QLCL) trường ĐHTN năm 2020 sinh viên Khoa Y Dược có ý kiến “Học phí chưa tương xứng với chất lượng đào tạo. Học phí tăng mà học bổng không tăng”, năm 2022 sinh viên phản hồi “học phí tăng nhưng chất lượng, sự phục vụ còn chưa đáp đủ nhu cầu giảng dạy, học hành và đào tạo” (Phòng Quản lý Chất lượng trường Đại học Tây Nguyên, 2020; 2022).

Nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất là học phí với hệ số hồi quy = 0,305, nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi khi mức độ đánh giá học phí tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng chung của sinh viên tăng lên 0,305 điểm. Khi được hỏi về “Học phí có phù hợp với chất lượng đào tạo nhận được” có 245 sinh viên trả lời đồng ý và hoàn toàn đồng ý (chiếm 63,7%). Khi được hỏi về “Mức học phí có thỏa đáng với chất lượng cơ sở vật chất” có 209 sinh viên trả lời đồng ý và hoàn toàn đồng ý (chiếm 54,3%). Trong nghiên cứu của Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019) nhóm nhân tố học phí hệ số hồi quy = 0,203 mức độ ảnh hưởng của học phí đến sự hài lòng của sinh viên chuyên ngành Kế toán – kiểm toán tại học viện Ngân hàng thấp hơn so với ngành Y khoa tại trường ĐHTN.

Tiếp theo là nhân tố đội ngũ giảng viên, có hệ số hồi quy = 0,255, nghĩa là khi tăng thêm 1 điểm đánh giá với đội ngũ giảng viên thì sự hài lòng chung của sinh viên tăng lên 0,255 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Trong nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2012) nhân tố “mức độ tương tác của giảng viên” tác động đến sự hài lòng của sinh viên ngành du lịch của các trường đại học ở Đồng bằng sông Cửu Long có hệ số hồi quy 0,246 gần giống với mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng sinh viên Y khoa ĐHTN. Nhân tố giảng viên trong nghiên cứu của Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019) cũng khá tương đồng có hệ số hồi quy = 0,246.

Nhóm nhân tố cơ sở vật chất cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của sinh viên, với hệ số hồi

quy = 0,219, nghĩa là khi tăng thêm 1 điểm đánh giá với cơ sở vật chất thì sự hài lòng chung tăng lên 0,219 điểm trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Nhân tố cơ sở vật chất có hệ số hồi quy trong nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) là 0,279, trong nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) là 0,318. Theo khảo sát sinh viên của Phòng QLCL trường ĐHTN trong ba năm từ 2020 đến 2022 đối Khoa Y Dược năm 2020 “cơ sở vật chất còn thiếu”, năm 2.121 sinh viên phản hồi “bàn ghế trong một số phòng học hư hỏng nhiều, cải thiện chất lượng website của trường”, năm 2022 sinh viên có ý kiến “Máy chiếu, rèm quạt, bóng điện ở một số giảng đường đã xuống cấp, cần sửa chữa và thay mới, cần, lắp thêm wifi mạnh ở các giảng đường” (Phòng Quản lý Chất lượng Trường Đại học Tây Nguyên, 2020; 2021; 2022).

Nhân tố chương trình đào tạo, với hệ số hồi quy = 0,171, nghĩa là khi tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng chung tăng thêm 0,171 điểm trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, thấp hơn trong nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) chương trình đào tạo có hệ số hồi quy 0,357. Hệ số hồi quy của chương trình đào tạo trong nghiên cứu của Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019) = 0,418. Chương trình đào tạo ngành Y khoa của Khoa Y Dược trường ĐHTN được cập nhật thường xuyên để đáp ứng nhu cầu của người học và đảm bảo

chuẩn đầu ra; Chương trình đào tạo ngành y khoa đã được cập nhật xây dựng 25 chuẩn đầu ra, dựa trên cơ sở: Chuẩn năng lực cơ bản của bác sĩ đa khoa do bộ y tế ban hành và chương trình khung giáo dục đại học – khối ngành sức khỏe, ngành đào tạo y đa khoa, trình độ đại học chính quy của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Chất lượng chương trình đào tạo ngành y khoa được sinh viên đánh giá cao với điểm trung bình  $3,91 \pm 0,71$  cao nhất trong các nhân tố.

#### 4. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu 385 sinh viên đang theo học ngành y khoa tại trường ĐHTN chúng tôi rút ra một số kết luận như sau: Điểm đánh giá hài lòng chung của sinh viên ở mức độ trung bình 3,47, sinh viên cảm thấy hài lòng về chất lượng đào tạo ngành y khoa nhưng mức độ hài lòng này chưa cao, kết quả đo lường cho thấy 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của ngành Y khoa theo thứ tự giảm dần lần lượt là học phí, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo. Để nâng cao chất lượng đào tạo đồng thời tăng sự hài lòng của sinh viên khi theo học ngành Y khoa tại Khoa Y Dược trường ĐHTN thì cần nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, nâng cấp cơ sở vật chất như phòng học, máy móc và mô hình thực tập, học phí cân đối để tương xứng với chất lượng đào tạo và chất lượng cơ sở vật chất mà sinh viên nhận được.

## STUDENT SATISFACTION WITH THE TRAINING QUALITY OF GENERAL MEDICINE, FACULTY OF MEDICINE AND PHARMACY, TAY NGUYEN UNIVERSITY

Ninh Thi Kim Loan<sup>1</sup>, Than Trong Quang<sup>1</sup>, Vu Thi Thu Huong<sup>1</sup>, Hoang Thi Ngoc Diep<sup>1</sup>,  
 Nguyen Thi Bich Nguyen<sup>1</sup>

Received Date: 15/11/2022; Revised Date: 31/01/2023; Accepted for Publication: 31/5/2023

### SUMMARY

Collecting information about student satisfaction helps academic institutions determine how to improve training quality. Many authors have been interested in studying student satisfaction in the economic sector, however, the health sector is rarely mentioned. A descriptive cross-sectional study was conducted among 385 general medical students studying at the Faculty of Medicine and Pharmacy at Tay Nguyen University, using descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Multiple Linear Regression to assess the determinants of medical student satisfaction and

<sup>1</sup>Faculty of Medicine and Pharmacy, Tay Nguyen University;  
 Corresponding author: Ninh Thi Kim Loan; Tel: 0383309839; Email: kimloan@ttn.edu.vn.

consider some factors related to the satisfaction, thereby proposing some solutions to improve their satisfaction. The survey results show that students feel satisfied with the training quality of general medicine at the Faculty of Medicine and Pharmacy at Tay Nguyen University, but this level of satisfaction is not high, student satisfaction with the training quality of general medical programs is affected by the following four factors: tuition fees, lecturers, facilities and training programs.

**Keywords:** *student satisfaction, training quality, general medicine.*

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

- Nguyễn Văn Vũ An, Lê Quang Trung và Bùi Hoàng Nam (2014). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật, *Tap chí Khoa học Trường Đại học Trà Vinh*. 14, tr. 54-62.
- Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn 2012 - 2013, *Tap chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 28, tr. 117-123.
- Hoàng Thanh Huyền và Trần Thị Thái Hà (2019). Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán - Kiểm toán tại học viên ngân hàng. *Tap chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng số 210- Tháng 11.2019*, tr. 33-43.
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội, *Tap chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*. 32(4), tr. 81-89.
- Nguyễn Thành Long (2006). Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại Trường Đại học An Giang, *Thông tin khoa học - Đại học An Giang*(27), tr. 19-23.
- Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu, Phạm Ngọc Giao (2012). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. *Tap chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. Số 22b (2012) Tr. 265-272.
- Phòng Quản lý Chất lượng Trường Đại học Tây Nguyên (2020). Báo cáo kết quả khảo sát năm 2020.
- Phòng Quản lý Chất lượng Trường Đại học Tây Nguyên (2021). Báo cáo kết quả khảo sát năm 2021.
- Phòng Quản lý Chất lượng Trường Đại học Tây Nguyên (2022). Báo cáo kết quả khảo sát năm 2022.
- Nguyễn Minh Nhã và Nguyễn Thị Thanh Thủy (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán - nghiên cứu tại Trường Đại học Tiền Giang, *Tap chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 54(6C), tr. 139-147.

### Tài liệu tiếng nước ngoài

- Cronin J. J, & Taylor S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.1177/002224299205600304
- David, S., Martina, R., & Štěpán, K. (2013). Measuring student satisfaction with the quality of services offered by universities-central european view. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 61(4), 1105-1112.
- Diamantis G. V, & Benos V. K. (2007). Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies department. *Operational Research*, 7(1), 47-59. doi:10.1007/BF02941185
- Eugene, W. A., & Mary, W. S. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Maxwell-Stuart, R., Taheri, B., Paterson, A. S., O’Gorman, K., & Jackson, W. (2016). Working together to increase student satisfaction: exploring the effects of mode of study and fee status. *Studies in Higher Education*, 43(8), 1392-1404.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multile-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, Vol 64(No 1), 12-40.
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., Pozdeeva, E., Evseeva, L., & Tanova, A. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. *E3S Web of Conferences*, 33, 03043.

- Stukalina, Y. (2014). Identifying predictors of student satisfaction and student motivation in the framework of assuring quality in the delivery of higher education services. *Business, Management and Economics Engineering*, 12(1), 127-137.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 363-379. doi:10.1108/08876040210433248
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163-178. doi:https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90013-2