**THỐNG KÊ MÔ TẢ CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG
ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CAO HỌC
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING**

PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao¹; Hồ Thuý Trinh²

Tóm tắt

Đào tạo cao học là đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, học viên tham gia khóa học đã có những kiến thức và nền tảng nhất định, vì thế họ có những yêu cầu khắt khe hơn về chất lượng đào tạo cũng như các dịch vụ kèm chương trình học.

Từ khóa: Thống kê mô tả, yếu tố tác động, sự hài lòng, đào tạo cao học, Trường Đại học Tài chính – Marketing

Descriptive Statistis on the Factors Affecting the Satisfaction on the Training Quality of Master Degree of University of Finance – Marketing

Abstract

Master degree training is to train for the high level labors, high level human resources, students there have certain knowledge and certain base, so that they have so strict requirements, and the other services together with the curriculum.

Keywords: descriptive statistics, influencing factors, satisfaction, mater degree training, University of Finance – Marketing

1. Đặt vấn đề

Đào tạo cao học là đào tạo nguồn nhân lực cao nên học viên tham gia khoá học đã có những kiến thức và nền tảng nhất định về chất lượng đào tạo của từng cơ sở đào tạo nên có những yêu cầu khắt khe hơn về chất lượng cũng những những hoạt động dịch vụ kèm theo chương trình học. Năm 2011, Trường đại học Tài Chính – Marketing chính thức được giao nhiệm vụ đào tạo trình độ Thạc sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh theo Quyết định số 422/QĐ-BGDĐT ngày 21/01/2011 và chuyên ngành Kinh tế Tài chính - Ngân hàng theo Quyết định số 2881 ngày 14/7/2011. Hiện nay, chương trình đào tạo cao học của trường đã bước sang năm thứ 3 và khoá 1 cao học ngành quản trị kinh doanh đang trong hoàn tất thủ tục trao bằng, ngành Tài chính - Ngân hàng đang trong giai đoạn hoàn thành luận văn. Điều này cho thấy, chất lượng đào tạo cao học của trường đang trong tiến trình hoàn thiện. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng đào tạo là một hoạt động không thể thiếu nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, cũng như cung cấp thông tin làm tiền đề cho các nhà hoạch định chiến lược của nhà trường có những giải pháp giải quyết kịp thời các mặt hạn chế, duy trì và tiếp tục đẩy mạnh các mặt đạt được nhằm tạo được sự hài lòng của học viên một

cách tốt nhất, cũng như nâng cao vị thế của nhà trường trong lĩnh vực giáo dục trong nước và quốc tế.

Bài tham luận này nhằm mục đích xác định mức độ hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo cao học của trường dưới góc nhìn học viên, nhà trường như là nhà cung cấp dịch vụ giáo dục, chất lượng đào tạo được xem là chất lượng dịch vụ. Bảng khảo sát gửi đến học viên gồm 5 nhân tố ảnh hưởng: cơ sở vật chất, sự nhiệt tình của cán bộ hỗ trợ, đội ngũ giảng viên, sự cam kết của nhà trường đối với học viên, và sự quan tâm của nhà trường.

¹ PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao: giảng viên hướng dẫn

² Hồ Thuý Trinh: học viên cao học khoá 1 – ngành quản trị kinh doanh

2. Mức độ hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo cao học của nhà trường và giải pháp

Thang đo Likert 5 cấp độ được sử dụng để xây dựng bảng câu hỏi khảo sát gồm 25 tiêu chí thuộc 5 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo cao học của trường. Thông qua 320 bảng khảo sát thu thập được sau khi kiểm tra đạt độ tin cậy cho phép Cronbach's Alpha = 0.6 và phân tích nhân tố khám phá kết hợp xoay nhân tố cho ra đúng 5 nhân tố ban đầu. Các yếu tố được đánh giá như sau:

2.1. Nhân tố cơ sở vật chất của nhà trường

Bảng 1. Thống kê giá trị trị trung bình và độ lệch chuẩn của nhân tố cơ sở vật chất

	Mean	Std. Deviation	N
VC1	2.83	.746	320
VC2	2.93	.709	320
VC3	3.07	.754	320
VC4	3.55	.873	320
VC5	3.59	.870	320

Nhân tố cơ sở vật chất gồm 5 biến quan sát có giá trị trung bình dao động từ 2.83 đến 3.59 và có độ lệch chuẩn dao động từ 0.709 đến 0.873. kết quả này cho thấy mức độ hài lòng của các học viên này dao động khá cao xoay quanh mức kém hài lòng cụ thể được tìm hiểu qua các biến quan sát sau:

- Biến quan sát VC1=“*Thư viện trường đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu của học viên (Đủ đầu sách và tài liệu)*” có giá trị Mean = 2.83 và giá trị SD = 0.746. Biến quan sát VC2=“*Sách báo, tài liệu ở thư viện trường thường xuyên được cập nhật*” có giá trị Mean = 2.93 và giá trị SD = 0.709, và biến quan sát VC3=“*Thư viện đảm bảo không gian, chỗ ngồi đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của học viên*” có giá trị Mean = 3.07 và giá trị SD = 0.754. Ba biến quan sát trên điều đề cập đến thư viện của trường (thư viện được xem là tiêu chí hàng đầu để đánh giá cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao đòi hỏi phải nghiên cứu và học tập độc lập trong các cơ sở giáo dục trình độ từ cao đẳng trở lên nói chung và cao học nói riêng) có giá trị trung bình khá thấp hầu như học viên không quan tâm hoặc không hài lòng đến thư viện của trường, điều này cũng dễ hiểu vì trường Đại học Tài Chính - Marketing là đơn vị sự nghiệp công lập và tự chủ về tài chính trực thuộc Bộ Tài Chính, với quá trình trên 30 năm phát triển từ trường Cán Bộ Vật Giá Trung Ương nên cũng ít nhiều khó khăn về cơ sở vật chất. Một trong những điểm yếu nhất của trường hiện nay là hệ thống thư viện trường chưa phục vụ tốt cho công tác đào tạo nguồn nhân lực cao mà cụ thể là chương trình cao học yêu cầu nghiên cứu sâu, rộng. Điều này cũng dễ hiểu vì trường Đại học Tài Chính - Marketing mới bắt đầu đào tạo chương trình cao học từ năm 2011 và đến nay mới trải qua 2 năm hoàn thiện cơ sở vật chất phục vụ cho đào tạo cao học nên chắc chắn còn nhiều thiếu sót trong việc cung cấp các đầu sách, các tư liệu nước ngoài, các nguồn sách phục vụ cho công tác nghiên cứu của trường nói chung và học viên cao học nói riêng. Bên cạnh đó, phòng đọc trong thư viện trường cũng không đủ không gian để đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu độc lập và nghiên cứu sau rộng cho toàn thể học viên, sinh viên của nhà trường. Vì vậy, nhà trường cần xây dựng mạng lưới thông tin, phòng đọc thư viện và thư viện điện tử đủ mạnh để có thể đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của nhà trường.

- Hai biến quan sát còn lại của nhân tố cơ sở vật chất của nhà trường liên quan đến phòng học và hệ thống mạng internet phục vụ cho công tác học tập và nghiên cứu của nhà trường được học viên đánh giá trên mức trung bình và hai mức độ này gần giống nhau và cũng được thể hiện rõ nét qua nhân tố sự quan tâm của nhà trường đối với học viên về cơ sở vật chất liên quan đến đào tạo cụ thể như sau: biến quan sát

VC4=“Phòng học đạt tiêu chuẩn về ánh sáng, độ thông thoáng và độ lạnh tốt” đạt giá trị Mean = 3.55 và giá trị SD = 0.873; biến quan sát VC5=“Hệ thống thông tin, mạng internet, trang web trường hữu ích đối với học viên” đạt giá trị Mean = 3.59 và giá trị SD = 0.870. Điều này cho thấy học viên tương đối hài lòng về phòng học của nhà trường. Tuy nhiên, phòng học có sức chứa quá nhỏ khó bày trí trong các buổi thuyết trình nhằm đạt được sự tương tác tốt nhất giữa các học viên, hoặc phục vụ cho các môn học đòi hỏi phải có sự tương tác cao, cũng như thi kết thúc môn đòi hỏi tính độc lập cao thì cũng không có phòng học đủ không gian đảm bảo mỗi học viên có khoảng cách nhất định gây không ít khó khăn trong công tác coi thi cũng như kết quả bài thi cũng ít nhiều thiếu tính chính xác. Hệ thống mạng Internet đôi khi quá tải nên vẫn chưa phục vụ tốt cho việc học tập và nghiên cứu của học viên. Nhà trường cần có các giải pháp cải thiện các sự cố có thể kiểm soát được nhằm phục vụ tốt nhất công việc học tập và nghiên cứu để đạt được độ hài lòng cao hơn ở học viên.

2.2. Nhân tố sự nhiệt tình của cán bộ hỗ trợ

Nhân tố sự nhiệt tình của cán bộ hỗ trợ phục vụ cho công tác đào tạo cao học của nhà trường bao gồm 4 biến quan sát có giá trị trung bình dao động từ 3.55 đến 3.62; và độ lệch chuẩn có giá trị dao động 0.750 đến 0.859. Kết quả cho thấy học viên khá hài lòng khi tiếp xúc với cán bộ, giảng viên của nhà trường. Cụ thể được phân tích qua các biến quan sát sau:

Bảng 2. Thống kê giá trị trị trung bình và độ lệch chuẩn của nhân tố sự nhiệt tình của cán bộ hỗ trợ

	Mean	Std. Deviation	N
NT1	3.62	.759	320
NT2	3.62	.750	320
NT3	3.59	.818	320
NT4	3.55	.859	320

- Biến quan sát NT1 =“Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất, trang thiết bị luôn sẵn lòng giúp đỡ học viên” và biến quan sát NT2 = “Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất, trang thiết bị luôn giải quyết kịp thời các yêu cầu của học viên” có

giá trị trung bình bằng nhau điều là 3.62 và độ lệch chuẩn gần giống nhau 0.750 và 0.759, cho thấy hai biến quan sát này tác động đến mức độ hài lòng của học viên cùng một cảm nhận. Học viên có hài lòng đối với thái độ và cách cư xử của cán bộ, giảng viên phục vụ công tác đào tạo của nhà trường. Tuy nhiên, nhà trường cần có các chương trình đào tạo ngắn hạn nhằm cập nhật các thông tin để có thể hỗ trợ một cách tốt nhất khi được yêu cầu. Bên cạnh đó, nhà trường cần khuyến khích cán bộ, công nhân viên học tập và nghiên cứu để nâng cao trình độ bản thân, thực hiện các chương trình thi đua nhằm nâng cao hình ảnh của trường.

- Biến quan sát NT3 = “*cán bộ phụ trách lớp có thái độ ân cần, niềm nở với học viên*” có giá trị Mean = 3.59; giá trị độ lệch chuẩn 0.818. Và biến quan sát NT4 = “*cán bộ phụ trách lớp nhiệt tình giúp đỡ hướng dẫn học viên*” có giá trị Mean = 3.55; giá trị độ lệch chuẩn 0.859. Hai biến quan sát này nói lên thái độ và cách tiếp xúc học viên đối với cán bộ phụ trách lớp. Chương trình đào tạo cao học là chương trình đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, và đối tượng học viên gồm nhiều thành phần khác và độ tuổi khác nhau, có nhiều học viên đã có những vị trí nhất định trong xã hội và khá lớn tuổi. Vì vậy, yêu cầu đặt ra đối với cán bộ phụ trách lớp nói riêng và cán bộ viên chức nói chung cần phải có thái độ niềm nở nhã nhặn, giúp học viên có được những thông tin hữu ích mà học viên mong muốn nhưng kiên quyết chống lại các bệnh thành tích làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của nhà trường.

2.3. Đội ngũ giảng viên

Bảng 3. Thống kê giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của nhân tố đội ngũ giảng viên

	Mean	Std. Deviation	N
GV1	3.92	.819	320
GV2	4.12	.777	320
GV3	3.88	.719	320
GV4	4.06	.723	320
GV5	4.08	.747	320
GV6	4.02	.721	320

Nhân tố đội ngũ giảng viên bao gồm có 6 biến quan sát đạt giá trị trung bình dao động 3.88 đến 4.12 và độ lệch chuẩn từ 0.719 đến 0.819. Đây có thể nói là nhân tố có giá trị trung bình được học viên đánh giá cao nhất trong 5 nhân tố được đề xuất. Tuy nhiên, mức độ tác động đến độ hài lòng của học viên không cao vì còn nhiều yếu tố khác không thuộc vào mô hình đề xuất. Đây cũng được xem là một hạn chế của nghiên cứu. Cụ thể từng biến quan sát được đánh giá như sau:

- Biến quan sát GV1=“*Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy*” có giá trị trung bình là 3.92 và độ lệch chuẩn là 0.819, cho thấy giảng viên tham gia công tác giảng dạy chấp hành tốt quy định của nhà trường và được học viên đánh giá cao.

- Biến quan sát GV2= “*Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy*” có giá trị trung bình là 4.12 và độ lệch chuẩn là 0.777, kiến thức đội ngũ giảng viên trực tiếp giảng dạy đạt được mức độ hài lòng cao của học viên. Biến quan sát kiến thức đội ngũ giảng viên đạt giá trị trung bình cao nhất trong 25 biến quan sát. Yếu tố này cần được duy trì và phát huy nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cao học của trường.

- Biến quan sát GV3=“*Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu*” có giá trị trung bình là 3.88 và độ lệch chuẩn là 0.719. Đối nghịch với biến quan sát kiến thức của đội ngũ giảng viên, biến quan sát phương pháp truyền đạt thông tin của giảng viên chưa tốt và đạt giá trị trung bình thấp nhất trong nhân tố đội ngũ giảng viên. Đào tạo cao học là đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho xã hội đòi hỏi đội ngũ giảng viên trực tiếp tham gia giảng dạy ngoài yêu cầu về học hàm, học vị đảm bảo công tác giảng dạy mà còn yêu cầu giảng viên đó phải có kỹ năng truyền đạt và kiến thức sâu rộng, am hiểu thực tế và vững vàng về chuyên môn. Theo báo cáo tổng kết năm 2013, hiện tại quy mô cán bộ giảng viên viên chức biên chế của nhà trường tính đến ngày 30/09/2013 là 315 người gồm 210 giảng viên và 105 viên chức văn phòng và nổi trội có các học hàm và học vị như sau: PGS: 07; TSKH và Tiến sĩ: 21; Thạc sĩ: 147. Số liệu cho ta thấy trường có đội ngũ giảng viên có trình độ Thạc sĩ chiếm tỷ lệ 70%, vì vậy trường cần thúc đẩy công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ giảng dạy, khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi

cho cán bộ giảng viên cơ hữu đi du học tại các nước phát triển. Nhà trường cần có biện pháp cụ thể nhằm bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ phục vụ công tác đào tạo (cử đi học tập ở các khoá đào tạo ngắn hạn về chuyên môn ở các nước tiên tiến, tổ chức định kỳ các buổi hội thảo chuyên sâu về chuyên môn nhằm cọ sát và cập nhật thêm những kiến thức mới cho giảng viên, cũng như tiếp cận được phương pháp giảng dạy tiên tiến ngày càng tiệm cận với giáo dục quốc tế...).

- Các biến quan sát GV4= “*giảng viên luôn sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy*”; GV5= “*giảng viên có phong cách nhà giáo*”; GV6= “*giảng viên luôn cập nhật thông tin hữu ích và sát với tình hình kinh tế xã hội*” của nhân tố đội ngũ giảng viên đề cập đến phong cách cũng như là phương pháp và sự truyền đạt của giảng viên trực tiếp giảng dạy đạt giá trị trung bình dao động từ 4.02 đến 4.06. Điều này cho thấy học viên có sự hài lòng cao đối với đội ngũ giảng viên trực tiếp giảng dạy, ngoài những kiến thức sâu rộng giảng viên còn ứng dụng công nghệ thông tin vào giáo trình giảng dạy. Bên cạnh đó, giảng viên thường xuyên cập nhật thông tin từ thực tiễn và kiến thức luôn cập nhật trong bài giảng của giảng viên. Tuy nhiên, nhà trường cần phát huy hơn nữa trong công tác mời giảng, có những chính sách thu hút các nguồn nhân lực chất lượng cao tham gia công tác giảng dạy nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy mang lại cho học viên sự hài lòng cao nhất.

2.4. Sự cam kết của nhà trường đối với học viên

Trường Đại học Tài Chính - Marketing mới thực hiện đào tạo chương trình cao học được 2 năm và chưa có học viên tốt nghiệp vì vậy, các học viên quyết định tham gia học tập và nghiên cứu tại trường phần lớn dựa vào danh tiếng và uy tín đào tạo của trường thông qua các thành tựu mà trường đạt được ở cấp đại học và cao đẳng, bên cạnh đó cũng dựa vào chương trình đào tạo, mục tiêu đào tạo, và các cam kết nhà trường đặt ra trong chương trình đào tạo cấp cao học.

Bảng 4. Bảng thống kê giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của nhân tố sự cam kết của nhà trường đối với học viên

	Mean	Std. Deviation	N
CK1	3.68	.838	320
CK2	3.48	.853	320
CK3	3.73	.781	320
CK4	3.75	.748	320
CK5	3.76	.774	320
CK6	3.54	.750	320
CK7	3.74	.786	320

Bảng 4 cho thấy các biến quan sát trong nhân tố này có giá trị trung bình (Mean) nhỏ nhất là CK2 = “*tỉ lệ phân bố giữ lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học*” là 3.48; tương ứng Hệ số Std. Deviation (SD = 0.853) và giá trị Mean cao nhất là CK5 = “*chương trình đã nâng cao được các năng lực của học viên*” là 3.76; tương ứng Hệ số Std. Deviation (SD = 0.774). Kết quả cho thấy học viên đánh giá khả năng thực hiện cam kết của nhà trường ở mức độ khá hài lòng, trên mức trung lập (mức độ 3); độ lệch chuẩn cũng không cao cho thấy mức độ phân tán của các đánh giá không nhiều. Điều này cho thấy học viên khá hài lòng khả năng thực hiện cam kết của nhà trường đối với mục tiêu, nội dung, kế hoạch đặt ra trong chương trình đào tạo. Nhằm làm rõ hơn và có giải pháp cụ thể hơn cho nhân tố này, ta sẽ đi cụ thể từng biến quan sát.

- Biến quan sát CK1=“*Mục tiêu chương trình đào tạo cao học của trường Đại học Tài Chính – Marketing rõ ràng*” với mức đánh giá trung bình là 3.68 và giá trị SD = 0.838 cho thấy đa phần học viên khá hài lòng với mục tiêu chương trình đào tạo cao học mà nhà trường đã đưa ra, cần duy trì và phát huy. Bên cạnh đó, mục tiêu chương trình cần mở rộng ra cho từng môn học trong từng nội dung cụ thể. Vì trong chương trình học có các học phần tự chọn nhằm giúp đỡ học viên có cách nhìn tổng quát về chương trình cũng như các môn học để học viên có sự chọn lựa đúng đắn theo mong muốn và theo nguyện vọng của học viên.

- Biến quan sát CK2=“*tỉ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học*” với mức đánh giá trung bình là 3.48 và giá trị SD = 0.853. Và, biến quan sát CK3=“*chương trình học nâng cao được khả năng tự học tự nghiên cứu của học viên*” với mức đánh giá trung bình là 3.73 và giá trị SD = 0.781. Kết quả giúp ta có thể kết luận tỉ lệ phân bố giữa lý thuyết, thực hành trong mỗi môn học là khá phù hợp, và chương trình nâng cao được khả năng tự học tự nghiên cứu của học viên. Tuy

nhiên, cũng cần đề cao vai trò tự học của học viên thông qua việc yêu cầu các tài liệu nền mà học viên phải chuẩn bị trước khi tiếp cận môn học mới. Tài liệu này được yêu cầu khi gửi lịch học cho học viên. Thực tế cho thấy, học viên không nghiên cứu cũng như không biết về môn học mà học viên chuẩn bị tiếp cận đến khi giảng viên hướng dẫn tài liệu sau buổi học đầu tiên của môn học đó. Học viên luôn bị động trong việc tiếp nhận kiến thức từ giảng viên.

- Biến quan sát CK4=“*Nội dung chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu của ngành học*” với mức đánh giá Mean = 3.75 và giá trị SD = 0.748. Biến quan sát CK5=“*chương trình đã nâng cao được các năng lực của học viên (năng lực tư duy hệ thống, năng lực giải quyết vấn đề, năng lực tư duy sáng tạo)*” với mức đánh giá Mean = 3.76 và giá trị SD = 0.774. Hai biến này có mức độ đánh giá gần như nhau, cho thấy chương trình học của nhà trường đã đạt được yêu cầu đặt ra và học viên khá hài lòng. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của học viên chưa cao, nhà trường cần phát huy hơn nữa, đưa nhiều chương trình lồng ghép trong môn học yêu cầu học viên giải quyết vấn đề và các sự kiện mang tính chất thời sự phù hợp với mỗi môn học. Bên cạnh đó, chương trình đào tạo cao học của trường là chương trình thạc sĩ nghiên cứu nên yêu cầu học viên phải có cách nhìn toàn diện, tư duy hệ thống, tiếp cận và giải quyết vấn đề theo khoa học. Điều này trường đã thực hiện tốt là đưa môn học Phương pháp nghiên cứu ngay từ học kỳ đầu tiên.

- Biến quan sát CK6=“*Chương trình học đáp ứng được những mong đợi của cá nhân các Anh /Chị*” với mức đánh giá Mean = 3.54 và giá trị SD = 0.750. Kết quả đánh giá thấp thứ 2 trong nhân tố này. Mặc dù học viên nhìn chung có sự hài lòng đối với nhân tố khả năng thực hiện cam kết của nhà trường nhưng với biến quan sát này thì học viên ít có sự hài lòng hơn vì trong chương trình học được nhà trường đề xuất thì có các nội dung tự chọn. Vì vậy, nhà trường nên có những giải pháp linh hoạt hơn trong việc lựa chọn các môn học nhằm đáp ứng được các nguyện vọng chính đáng của học viên.

- Biến quan sát CK7=“*Kiến thức có được trong chương trình học giúp cho học viên tự tin về khả năng tư duy, nghiên cứu về nghiệp sau này*” với mức đánh giá Mean = 3.74 và giá trị SD = 0.786. Biến quan sát này cũng nhận được sự hài lòng

cao của học viên, điều này cho thấy, thông qua chương trình học ở trường, học viên có thể nâng cao kiến thức của bản thân và nâng cao khả năng tự học tự nghiên cứu của bản thân.

2.5. Sự quan tâm của nhà trường đối với học viên

Bảng 5. Thống kê giá trị trị trung bình và độ lệch chuẩn của nhân tố Sự quan tâm của nhà trường đối với học viên

	Decription	Mean	Std. Dev.	N
QT1	Nhà trường luôn đáp ứng kịp thời các yêu cầu của học viên về cơ sở vật chất và trang thiết bị	3.57	.824	320
QT2	Nhà trường thực hiện tốt các công tác vệ sinh, an toàn đối với các hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà trường	3.52	.871	320
QT3	Cấu trúc chương trình mềm dẻo, linh hoạt phù hợp cho việc học tập của học viên	3.76	.740	320

Bảng 5 cho thấy giá trị trung bình của các biến quan sát trong nhân tố này dao động từ 3.52 đến 3.76 và độ lệch chuẩn dao động từ 0.740 đến 0.824. Điều này cho thấy học viên khá hài lòng đối với nhân tố này, và dao động sự hài lòng giữa các biến quan sát là không cao. Cụ thể biến quan sát QT1 “*nhà trường luôn đáp ứng kịp thời các yêu cầu của học viên về cơ sở vật chất và trang thiết bị*” có giá trị trung bình là 3.57 đạt mức được sự hài lòng của học viên trên mức trung lập, nhìn chung, trang thiết bị học tập của nhà trường đáp ứng kịp thời yêu cầu của việc học tập và nghiên cứu. Cấu trúc chương trình mềm dẻo linh hoạt đạt được độ hài lòng của học viên, tuy nhiên, mức độ hài lòng còn khá thấp. Nhà trường cần nghiên cứu thêm một số hình thức đào tạo cao học linh hoạt đối với những học viên có điều kiện làm việc và đi học khác biệt.

3. Kết luận

Mục đích của tham luận này là xác định các thành phần ảnh hưởng vào sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo cao học của trường đại học Tài Chính - Marketing, dựa vào kết quả nghiên cứu được thực hiện trong luận văn của tác giả. Phương pháp nghiên cứu trong bài tham luận này là thống kê mô tả và độ lệch chuẩn, sau khi phân tích hệ số Cronbach's alpha, phân tích các nhân tố khám phá .

Kết quả cho thấy đa số các yếu tố tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo cao học tại trường Đại học Tài chính – Marketing nằm trong khoảng mean từ 2.5 đến 4.5 với độ lệch chuẩn nhỏ hơn 1. Như vậy, học viên đánh giá từ trung bình đến khá tốt các yếu tố. Nhìn vào đó, các bộ phận quản lý có liên quan có thể suy nghĩ thêm những điều chỉnh hợp lý để nâng cao chất lượng đào tạo, phục vụ người học tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ali, Kara (2004) *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation*. Pennsylvania State University-York Campus & Oscar W. DeShields, Jr., California State University, Northridge.
2. Giao, H. N. K. (1996a). *Hướng dẫn tóm tắt Chiến lược Công ty*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
3. Giao, H. N. K. (1996b). *Quản trị Tiếp thị Toàn cầu*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
4. Giao, H. N. K. (2004a). *Diễn thuyết trước Công chúng- Làm sao để thu hút Khán giả?* Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
5. Giao, H. N. K. (2004b). *Kỹ năng làm việc – Skills for Success (S4S) (Vol. 2)*: Nhà Xuất bản Thống kê.
6. Giao, H. N. K. (2004c). *Kỹ năng làm việc – Skills for Success (S4S) (Vol. 1)*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
7. Giao, H. N. K. (2004d). *Kỹ năng Thương lượng- 7 bước RESPECT*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
8. Giao, H. N. K. (2004e). *Marketing Công nghiệp- Phục vụ Khách hàng là các Tổ chức*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
9. Giao, H. N. K. (2004f). *Marketing Dịch vụ- Mô hình 5 Khoảng cách Chất lượng Dịch vụ*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
10. Giao, H. N. K. (2004g). *Marketing Dịch vụ- Phục vụ Khách hàng tốt hơn*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
11. Giao, H. N. K. (2004h). *Quan hệ Công chúng- Để người khác gọi ta là PR*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.

12. Giao, H. N. K. (2004i). *Quản trị Bán hàng- Đội ngũ Bán hàng tốt chưa?* Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
13. Giao, H. N. K. (2004j). *Quản trị Chiến lược Công ty- Phát huy Tiềm lực Cạnh tranh* (Vol. 2). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
14. Giao, H. N. K. (2004k). *Quản trị Chiến lược Công ty- Phát huy Tiềm lực Cạnh tranh* (Vol. 1). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
15. Giao, H. N. K. (2004l). *Quản trị Công ty Đa quốc gia- Quản lý từ sự đa dạng Văn hóa* (Vol. 2). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
16. Giao, H. N. K. (2004m). *Quản trị Công ty Đa quốc gia- Quản lý từ sự đa dạng Văn hóa* (Vol. 1). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
17. Giao, H. N. K. (2004n). *Quản trị học- Để Quản lý không còn là quá khó* (Vol. 2). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
18. Giao, H. N. K. (2004o). *Quản trị học- Để Quản lý không còn là quá khó* (Vol. 1). Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
19. Giao, H. N. K. (2004p). *Quản trị Marketing- Marketing để Chiến thắng*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Thống kê.
20. Giao, H. N. K. (2011). *Giáo trình Marketing Du lịch*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Tổng hợp
21. Giao, H. N. K. (2012). *Về việc xếp hạng các trường đại học Việt Nam*. Tạp chí Nghiên cứu Tài chính- Marketing, 7-8, 77-80. doi:10.31219/osf.io/6yqem
22. Giao, H. N. K. (2014a). *Báo cáo về đào tạo Sau Đại học*. Paper presented at the Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học, Trường Đại học Tài chính- Marketing.
23. Giao, H. N. K. (2014b). *Đào tạo sau đại học- Tầm nhìn và những việc cần làm*. Paper presented at the 10 năm đào tạo đại học 2004-2014, Trường Đại học Tài chính – Marketing.
24. Giao, H. N. K. (2014c, 15/07/2014). *Nanyang Business School- Mô hình đào tạo quốc tế đáng nghiên cứu*. Paper presented at the Chương trình đào tạo quốc tế trong bối cảnh hội nhập, Trường Đại học Tài chính- Marketing.
25. Giao, H. N. K. (2014d, 28/10/2014). *Thư viện sau đại học- Những việc cần làm ngay*. Paper presented at the Nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện, Trường Đại

học Tài chính – Marketing.

26. Giao, H. N. K., & Bình, N. V. (2011). *Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Tổng hợp.
27. Giao, H. N. K., Ly, P. T. T., & Giang, N. T. Q. (2010). *Giáo trình Giao Tiếp Kinh Doanh*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Lao động – Xã hội.
28. Hossain, M. (2018). An Empirical Model of Students Satisfaction and Service Quality of Jahangirnagar University. *Journal of Social Science Research*, 13, 2888–2896. <https://doi.org/10.24297/jssr.v13i0.7957>.
29. Trần Xuân Kiên (2009). *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên*, Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục, Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
30. Lam, M. C. T (2013). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường đại học Đà Lạt*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục, Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
31. Trinh, H. T. (2014). *Đo lường mức độ hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo sau đại học của trường đại học Tài Chính – Marketing*. Luận văn thạc sĩ Quản Trị Kinh Doanh, Trường Đại học Tài Chính – Marketing.
32. Trường, H. H. & Khiêm, N. N. (2012). *Chất lượng đào tạo ngành quản trị kinh doanh của khoa kinh tế – QTKD, trường Đại học Cần Thơ, kết quả khảo sát đánh giá từ sinh viên ngành Quản Trị Kinh Doanh*. Kỷ yếu khoa học 2012.