

## 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 Nguyên<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.