

DEVELOPING AND STANDARDIZING AN EVALUATION TOOL FOR STUDENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL TRAINING ACTIVITIES (A CASE STUDY AT THANH DO UNIVERSITY)

Dang Vu Ha¹

Tran Thi Thu Trang²

^{1, 2}Thanh Do University

Email: dvha@thanhdouni.edu.vn; tttrang@thanhdouni.edu.vn

Received: 1/6/2024; Reviewed: 9/6/2024; Revised: 11/6/2024; Accepted: 26/6/2024

DOI: <https://doi.org/10.58902/tcnckhpt.v4i2.248>

Abstract: Student satisfaction is one of the key factors in assessing the quality of education at university institutions. The aim of this study is to develop a tool for evaluating the quality of Pharmacy education at Thanh Do University through student satisfaction. A cross-sectional study with a convenient sampling method was conducted on 446 final-year Pharmacy students at Thanh Do University. The results of the study constructed a tool consisting of 4 factor groups and 32 variables including: (1) Student support activities, (2) Training program, (3) Quality of facilities, and (4) Teaching staff. The questionnaire was ensured to be reliable with Cronbach's Alpha coefficient values exceeding 0.6 for each evaluated factor.

Keywords: Satisfaction Assessment Toolkit; Pharmacy; Satisfaction; Thanh Do University.

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là một trong những tiêu chí quan trọng trong công tác đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2016; 2017). Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên là một công cụ quan trọng đối với các cơ sở giáo dục trong việc xác định những điểm mạnh và điểm yếu trong công tác đào tạo để từ đó có kế hoạch cải tiến chất lượng. Nhiều bộ công cụ đã được kiểm nghiệm độ tin cậy và được áp dụng rộng rãi trên thế giới, tuy nhiên, do đặc thù các lĩnh vực ngành nghề, các chương trình đào tạo và nhân khẩu học khác nhau nên các tiêu chí đánh giá các bộ công cụ cũng khác nhau (Hu et al., 2019; Tuyền & Bé, 2022; Kiên et al., 2023,...). Tuy nhiên, các bộ công cụ hiện có thường chưa phản ánh đầy đủ đặc thù của ngành Dược cũng như bối cảnh đào tạo tại các trường đại học tư thục như Trường Đại học Thành Đô. Do đó, nghiên cứu này tập trung xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá sự hài lòng phù hợp với sinh viên năm cuối ngành Dược tại trường; từ đó chuẩn hóa bộ công cụ cho nhóm đối tượng này, góp phần bổ sung khoảng trống nghiên cứu và cung cấp công cụ hữu ích cho

công tác đảm bảo chất lượng đào tạo tại các cơ sở tương tự.

2. Tổng quan nghiên cứu

Chất lượng giáo dục đại học là yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển và thành công của các cơ sở giáo dục. Chất lượng này không chỉ được đánh giá từ góc độ của nhà trường mà còn liên kết chặt chẽ với đánh giá từ các bên liên quan khác nhau, bao gồm phụ huynh, sinh viên, nhà tuyển dụng và giảng viên (Svoboda & Cerny, 2016). Trong số này, sự hài lòng của sinh viên đóng vai trò trung tâm, phản ánh hiệu quả của quá trình đào tạo và mức độ đáp ứng nhu cầu học tập, kỳ vọng của sinh viên (Jereb et al., 2018).

Nhiều nghiên cứu đã đề cập đến các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên:

Hoạt động hỗ trợ sinh viên (Student Support Activities): Hoạt động này đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường học tập thuận lợi và giải quyết các vấn đề mà học sinh phải đối mặt. Những hoạt động này không chỉ bao gồm hỗ trợ học tập mà còn bao gồm tư vấn tâm lý, hướng nghiệp và các dịch vụ sinh viên khác (Siming et al., 2015). Khi nhận được sự hỗ trợ đầy đủ và kịp thời, sinh viên sẽ cảm thấy an tâm và hài lòng hơn với môi trường học tập của

mình.

Chương trình đào tạo (Training Program): Chương trình đào tạo được coi là yếu tố cốt lõi trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục. Nó bao gồm các khóa học, phương pháp giảng dạy và hệ thống đánh giá, tất cả đều ảnh hưởng đến quá trình học sinh tiếp thu kiến thức và kỹ năng. Một chương trình đào tạo tốt cần đáp ứng nhu cầu thực tiễn của nghề và được cập nhật theo xu hướng phát triển của xã hội và khoa học công nghệ (Han et al., 2023). Do đó, nếu chương trình đào tạo có cấu trúc rõ ràng và phù hợp với các ứng dụng thực tế, nó sẽ nâng cao sự hài lòng của sinh viên, giúp họ trở nên tự tin hơn trong quá trình học tập và chuẩn bị tốt hơn cho sự nghiệp tương lai (Lee & Rha, 2009).

Chất lượng cơ sở vật chất (Quality of Facilities): Cơ sở vật chất là yếu tố thiết yếu hỗ trợ quá trình học tập và nghiên cứu của sinh viên (Alashwal, 2020). Cơ sở vật chất hiện đại và được trang bị tốt cho phép sinh viên dễ dàng tiếp cận các tài nguyên học tập, thực hành và nghiên cứu, từ đó cải thiện kết quả học tập và sự hài lòng chung của họ (Hanssen & Solvoll, 2015). Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng sinh viên thường đánh giá cao các trường đại học có cơ sở vật chất hiện đại và được đầu tư tốt, vì điều này cung cấp cho họ một môi trường học tập an toàn và thoải mái, từ đó nâng cao sự hài lòng (Hanssen & Solvoll, 2015).

Đội ngũ giảng viên (Teaching Staff): Giảng viên đóng vai trò quan trọng trong việc truyền đạt kiến thức và hướng nghiệp cho sinh viên. Theo

các nghiên cứu, giảng viên không chỉ là người hướng dẫn kiến thức mà còn đóng vai trò hỗ trợ, tạo động lực cho sinh viên trong quá trình học tập (Elsharnouby, 2015; Endo & Harpel, 1982; Xiao & Wilkins, 2015). Chất lượng đội ngũ giảng viên, bao gồm trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm, sự nhiệt tình trong giảng dạy, là những yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự hài lòng của sinh viên. Khi sinh viên cảm thấy được giảng viên quan tâm và hỗ trợ, họ sẽ có động lực học tập tốt hơn và cảm thấy hài lòng hơn với trải nghiệm giáo dục của mình (Kulkarni et al., 2018; Elsharnouby, 2015).

Cho đến thời điểm tiến hành nghiên cứu, chưa có nghiên cứu nào được công bố xây dựng hoặc ứng dụng một bộ công cụ đánh giá chất lượng đào tạo một cách toàn diện và đặc thù cho ngành Dược tại Trường Đại học Thành Đô. Điều này đặt ra nhu cầu cấp thiết về việc phát triển một hệ thống đánh giá có cơ sở lý luận vững chắc, phù hợp với đặc thù ngành học, nhằm phục vụ cho công tác đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo trong bối cảnh đổi mới giáo dục đại học.

3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

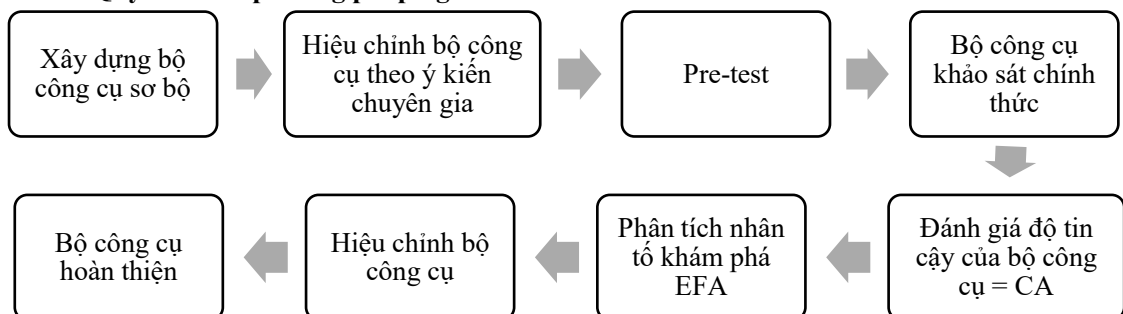
Đối tượng nghiên cứu: Bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo ngành Dược

Đối tượng khảo sát: 40 sinh viên năm cuối ngành Dược (K13), Trường Đại học Thành Đô

Thời gian nghiên cứu: tháng 9 năm 2023 đến tháng 12 năm 2023

Quy trình nghiên cứu (Hình 1)

Hình 1: Quy trình và phương pháp nghiên cứu



Thống kê và xử lý số liệu

Các nghiên cứu bằng tiếng Anh được tiến hành Việt hóa, làm cơ sở để tổng hợp bộ công cụ khảo sát. Trong quá trình tổng hợp, các yếu tố và tiêu chí không phù hợp hoặc bị trùng lặp về nội

dung, chuyên ngành đào tạo và đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu sẽ được loại bỏ. Sau đó, bộ công cụ khảo sát được hiệu chỉnh dựa trên ý kiến và phản hồi của các chuyên gia trong lĩnh vực. Các yếu tố và tiêu chí đánh giá sự

hài lòng sẽ được bổ sung vào bộ công cụ khảo sát nếu chúng chưa được đề cập trong bộ tiêu chí khảo sát sơ bộ. Bên cạnh đó, những tiêu chí mà các chuyên gia đánh giá là không có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo ngành Dược sẽ được loại bỏ khỏi nghiên cứu. Sau khi chỉnh sửa, bộ câu hỏi tiếp tục được kiểm tra tính logic và tính hợp lý thông qua một cuộc khảo sát thử nghiệm (pre-test). Trong giai đoạn này, các phản hồi từ pre-test sẽ được phân tích và sử dụng để hoàn thiện bộ câu hỏi. Sau khi hoàn thiện bộ câu hỏi, khảo sát chính thức sẽ được thực hiện. Các phiếu khảo sát hợp lệ sẽ được mã hóa để bảo mật thông tin và tránh sai sót trong quá trình xử lý. Cuối cùng, dữ liệu thu được từ khảo sát sẽ được xử lý thống kê bằng phần mềm SPSS 20.0 để rút ra các kết luận và kết quả nghiên cứu.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Xây dựng bộ công cụ

Sử dụng các nguồn dữ liệu Pubmed, Google scholar bằng các từ khóa “student’s satisfaction”, “training program” tìm được 7 nghiên cứu có bộ công cụ trong toàn văn (Hu et al., 2019; El-Hilali et al., 2015; Chuah & Sri Ramalu, 2011; Yu-Fen Chen et al., 2005; Tuyền & Bé, 2022; Kiên et al., 2023; Bao et al., 2021). Sử dụng công cụ Google scholar với từ khóa “sự hài lòng của sinh viên”, “thang đo sự hài lòng”, “kiểm định thang đo”, “sự hài lòng với chất lượng đào tạo” tìm được 5 nghiên cứu có bộ công cụ trong toàn văn (Hà Nam Khánh Giao & Đặng Văn Út, 2021; Phan Ngọc Thùy Như, 2020; Nguyễn Quyết Thắng, 2020; Nguyễn Thị Khánh Trinh, 2020). Tìm kiếm trong thư viện trường Đại học Dược Hà Nội có 5 nghiên cứu có bộ công cụ phù hợp (Vũ Thị Hương, 2022; Hoàng Huyền Hương, 2019; Nguyễn Thị Thu Uyên, 2022; Nguyễn Xuân Tài, 2023; Nguyễn Thị Thúy Ngọc, 2019). Nghiên cứu tổng quan cho thấy yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất tới sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo là “Cơ sở vật chất”; “Giảng viên”; “Chương trình đào tạo” và “Hoạt động hỗ trợ người học”. Sau khi thu thập ý kiến của chuyên gia về bộ công cụ. Nghiên cứu ghi nhận loại bỏ 1 câu trùng lặp và hiệu chỉnh lại nội dung 6 câu hỏi. Nghiên cứu tiếp tục thay đổi về từ ngữ của một số câu hỏi sau pre-test nhằm đảm bảo tính logic, dễ hiểu trong bộ công cụ. Với mục đích kiểm tra thời gian và sự dễ hiểu của nội dung các câu hỏi nên không có sự thay đổi nào về các biến trong thang đo.

Thực hiện khảo sát trên toàn bộ sinh viên liên thông chính quy ngành Dược khóa 13, số lượng phiếu thu về là 456 phiếu, loại ra 10 phiếu không đạt yêu cầu, còn lại 446 phiếu được sử dụng cho phân tích dữ liệu.

4.2. Chuẩn hóa bộ công cụ

Thực hiện khảo sát trên toàn bộ sinh viên liên thông chính quy ngành Dược khóa 13, số lượng phiếu thu về là 456 phiếu, loại ra 10 phiếu không đạt yêu cầu, còn lại 446 phiếu được sử dụng cho phân tích dữ liệu.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo:

Bảng 1: Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Nhân tố khảo sát	Mã biến	Giá trị trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cơ sở vật chất (CA = 0,934)	CS1	29,78	30,166	0,675	0,931
	CS2	29,85	29,501	0,704	0,93
	CS3	29,85	28,997	0,736	0,928
	CS4	29,71	29,701	0,712	0,929
	CS5	30,11	27,691	0,825	0,922
	CS6	30,04	27,926	0,809	0,923
	CS7	30,04	27,701	0,83	0,922
	CS8	29,7	29,436	0,726	0,929
	CS9	29,86	28,944	0,767	0,926
Chương trình đào	CT10	30,71	30,546	0,792	0,935

tạo (CA = 0,942)	CT11	30,47	32,405	0,78	0,935
	CT12	30,53	31,929	0,762	0,936
	CT13	30,62	31,228	0,793	0,934
	CT14	30,59	31,744	0,825	0,933
	CT15	30,78	30,238	0,814	0,933
	CT16	30,62	31,224	0,832	0,932
	CT17	30,41	34,105	0,639	0,942
	CT18	30,66	31,789	0,766	0,936
Đội ngũ giảng viên (CA = 0,956)	GV19	21,14	8,748	0,873	0,947
	GV20	21,13	8,568	0,897	0,944
	GV21	21,07	8,855	0,872	0,947
	GV22	21,16	8,458	0,894	0,945
	GV23	21,22	8,617	0,858	0,949
	GV24	21,19	9,003	0,789	0,956
Hoạt động hỗ trợ người học (CA = 0,955)	QL25	32,01	23,972	0,79	0,951
	QL26	31,81	24,59	0,81	0,95
	QL27	31,9	24,227	0,848	0,948
	QL28	31,86	24,546	0,816	0,95
	QL29	31,93	23,939	0,846	0,948
	QL30	32,04	23,745	0,816	0,95
	QL31	31,88	24,467	0,818	0,949
	QL32	31,73	25,295	0,807	0,95
	QL33	31,8	24,789	0,821	0,949
Hệ số Cronbach's Alpha tổng = 0,978					

Với thang đo 33 biến quan sát ban đầu, sau khi kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, tất cả biến này đều thỏa mãn các điều kiện: (1) Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều > 0,6 nên đạt yêu cầu về độ tin cậy; (2) Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong các thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đạt độ tin cậy; (3) Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo sẽ giảm nếu loại bất cứ biến quan sát nào.

Như vậy, các thang đo trong bộ công cụ có độ tin cậy cao, tất cả thang đo bốn nhân tố với 33

biến quan sát đều được giữ lại và sử dụng cho phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả phân tích EFA

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho 4 nhân tố với 33 biến quan sát đo lường chất lượng đào tạo đạt yêu cầu về độ tin cậy, phù hợp để tiến hành phân tích EFA. Trong quá trình phân tích nhân tố khám phá EFA, phát hiện biến quan sát CT18 có hệ số tải < 0,5, do đó tiến hành loại biến và thực hiện lại quá trình phân tích. Kết quả phân tích thu được như sau:

Bảng 2: Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's lần 2

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,967
Kiểm định Bartlett's của thang đo	14260,600	14712,662
	496	528
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0,000

THỰC TIỄN – KINH NGHIỆM

Nhận xét: Hệ số KMO = 0,967 ($0,5 < \text{KMO} < 1,0$) và kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa thống kê Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và việc phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp.

Bảng 3: Ma trận xoay

Mã biến	Thành phần			
	1	2	3	4
QL28	0,741			
QL33	0,736			
QL27	0,732			
QL31	0,726			
QL30	0,706			
QL32	0,699			
QL29	0,688			
QL26	0,667			
QL25	0,633			
CT17	0,546			
CS5		0,806		
CS7		0,796		
CS6		0,788		
CS3		0,631		
CS2		0,612		
CS9		0,612		
CS8		0,598		
CS4		0,591		
CS1		0,520		
GV20			0,837	
GV22			0,817	
GV21			0,813	
GV19			0,787	
GV23			0,735	
GV24			0,670	
CT10				0,764
CT13				0,744
CT16				0,687
CT15				0,676
CT14				0,670
CT11				0,632
CT12				0,593

Bảng 4: Kết quả giải thích phương sai các nhân tố

Thành phần	Giá trị Eigenvalues			Tổng phương sai trích			Tổng phương sai khi quay nhân tố		
	Tổng	% PS	% PS cộng dồn	Tổng	% PS	% PS cộng dồn	Tổng	% PS	% PS cộng dồn
1	19,173	59,915	59,915	19,173	59,915	59,915	6,980	21,813	21,813
2	2,259	7,059	66,974	2,259	7,059	66,974	6,077	18,991	40,804

3	1,368	4,274	71,248	1,368	4,274	71,248	5,628	17,588	58,392
4	1,019	3,183	74,431	1,019	3,183	74,431	5,133	16,039	74,431

Nhận xét: Giá trị Eigenvalues = 1,019 > 1 và tổng phương sai trích với phương pháp rút trích là 74,431 % > 50% đạt yêu cầu. Kết quả khi phân tích nhân tố khám phá cho thấy có 4 nhân tố chính được rút ra từ 32 biến quan sát và 4 nhân tố này giải thích được 74,431 % sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Bảng 5: Các hệ số khi phân tích nhân tố hai lần

Lần	Số biến phân tích	Số biến quan sát bị loại	Hệ số KMO	Sig.	Phương sai trích	Số nhân tố phân tích được
1	33	CT 18	0,968	0,000	74,116 %	4
2	32	0	0,967	0,000	74,431 %	4

Nhận xét: Dựa vào bảng ma trận xoay các nhân tố của lần phân tích cuối cùng cho thấy 32 biến quan sát đạt yêu cầu với hệ số tải nhân tố > 0,5 được nhóm thành 4 nhân tố. Các nhân tố được gom lại và được đặt tên cụ thể như sau:

Bảng 6: Kết quả sắp xếp các tiểu mục và đánh giá độ tin cậy của bộ công cụ sau hiệu chỉnh

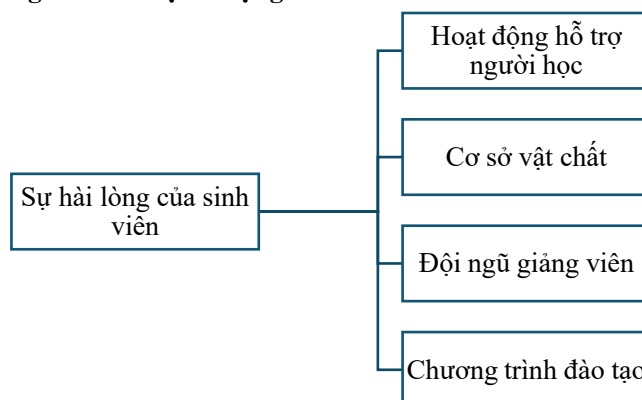
STT	Nhân tố	Các tiểu mục	Cronbach's Alpha
1	Hoạt động hỗ trợ người học	QL28, QL33, QL27, QL31, QL30, QL32, QL29, QL26, QL25, CT17	0,955
2	Cơ sở vật chất	CS5, CS7, CS6, CS3, CS2, CS9, CS8, CS4, CS1	0,934
3	Đội ngũ giảng viên	GV20, GV22, GV21, GV19, GV23, GV24	0,956
4	Chương trình đào tạo	CT10, CT13, CT16, CT15, CT14, CT11, CT12	0,938
Cronbach's Alpha tổng = 0,977			

Hiệu chỉnh mô hình ban đầu và giả thuyết

Mô hình giả thuyết ban đầu của nghiên cứu gồm 4 nhân tố: Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Hoạt động hỗ trợ người học.

Sau quá trình phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá EFA, đã rút trích được 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo, giả thuyết vẫn giữ nguyên 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên, chỉ có sự thay đổi về số lượng biến quan sát trong các nhân tố. Do vậy, mô hình nghiên cứu định lượng được giữ nguyên như giả thuyết:

Hình 2: Mô hình nghiên cứu định lượng



THỰC TIỄN – KINH NGHIỆM

Bộ công cụ sau khi hiệu chỉnh được trình bày trong bảng sau:

Bảng 7: Bộ công cụ chính thức sau khi hiệu chỉnh

STT	Nhân tố	Nội Dung
1	Hoạt động hỗ trợ người học	Cán bộ hỗ trợ người học có thái độ phù hợp, thân thiện
2		Quy trình đăng kí môn học, đăng ký thi đơn giản, dễ thực hiện
3		Cách thức tổ chức đào tạo tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên
4		Hoạt động tổ chức kiểm tra đánh giá, thi cử phù hợp với tính chất của từng môn học
5		Thời gian học tập được phân bổ phù hợp
6		Sinh viên được thông báo kịp thời, đầy đủ quy chế đào tạo; các thông tin có liên quan (lịch học, lịch thi, lịch đăng ký môn học, lịch bảo vệ tốt nghiệp)
7		Số lượng sinh viên được phân bổ trong một lớp hợp lý
8		Cán bộ quản lý của Khoa và Nhà trường có thái độ phù hợp, thân thiện, giải quyết thỏa đáng các nhu cầu của người học
9		Nhà trường chú trọng tiếp nhận phản hồi của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục cung cấp tại nhà trường
10		Thông tin về chương trình đào tạo được thông báo đầy đủ tới người học
11	Cơ sở vật chất	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đa dạng phục vụ học tập
12		Tiếp cận hệ thống thông tin thư viện của trường thuận lợi
13		Thư viện có không gian rộng rãi, sạch sẽ, đủ chỗ ngồi
14		Hóa chất, dung môi được cung cấp đầy đủ đáp ứng nhu cầu bài thực tập
15		Phòng thực hành được trang bị đầy đủ thiết bị hiện đại phục vụ cho học tập và nghiên cứu
16		Bộ phận y tế chăm sóc sức khỏe phù hợp cho sinh viên khi có nhu cầu
17		Website của trường có thông tin đa dạng, cập nhật
18		Tài liệu học tập có nội dung rõ ràng, chính xác, dễ đọc.
19		Giảng đường rộng rãi, thoáng mát có đủ chỗ ngồi, ánh sáng đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên
20	Giảng viên	Giảng viên chuẩn bị bài giảng kỹ lưỡng
21		Giảng viên truyền đạt dễ hiểu
22		Giảng viên tôn trọng sinh viên
23		Đội ngũ giảng viên có kiến thức chuyên môn sâu rộng về môn học giảng dạy
24		Giảng viên chú trọng đến việc phát triển năng lực tự học của người học trong giảng dạy
25		Sử dụng hình thức kiểm tra và đánh giá khách quan, phù hợp, công bằng
26	Chương trình đào tạo	Chương trình đào tạo được thiết kế phù hợp với nhu cầu người học
27		Nội dung chương trình đào tạo hữu ích đối với sinh viên
28		Khối lượng kiến thức các môn học chuyên môn phù hợp với nhu cầu của người học
29		Khối lượng kiến thức các môn học cơ sở ngành phù hợp với nhu cầu của người học
30		Khối lượng kiến thức của chương trình đào tạo phù hợp với thời gian đào tạo
31		Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng
32		Tỉ lệ phân bổ lí thuyết và thực hành của các môn học phù hợp

5. Bàn luận

5.1. Về xây dựng bộ công cụ

Tổng quan lý thuyết giúp nghiên cứu xây dựng một bộ công cụ sơ bộ. Nhóm nghiên cứu đã quyết định chỉ lựa chọn các yếu tố quan trọng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên nói chung được các nghiên cứu trước đó thừa nhận đưa vào mô hình giả thuyết. Để tránh bỏ sót các nhân tố tiềm ẩn khác biệt có thể có của sinh viên ngành Dược trường Đại học Thành Đô, nghiên cứu đã thực hiện khảo sát ý kiến của chuyên gia để hiệu chỉnh lại bộ công cụ đảm bảo tính logic và phù hợp của bộ câu hỏi.

Sau hiệu chỉnh bộ công cụ theo ý kiến của chuyên gia để đảm bảo tính phù hợp của bộ công cụ với địa bàn nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy không có yếu tố mới nào xuất hiện. Bộ công cụ tiếp tục được thử nghiệm pre-test để xác định tính logic và thời gian hoàn thiện bộ câu hỏi.

Bộ công cụ được xây dựng dựa trên mô hình 4 nhân tố kinh điển gồm: Hoạt động hỗ trợ người học, Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất và Đội ngũ giảng viên. Mặc dù mô hình này không phải là mới và được nhiều nghiên cứu áp dụng, bộ công cụ của nghiên cứu có những điểm khác biệt quan trọng về nội dung, đối tượng và bối cảnh áp dụng.

Về nội dung, bộ công cụ đã được hiệu chỉnh kỹ lưỡng, loại bỏ các câu hỏi trùng lặp và điều chỉnh ngôn ngữ nhằm phù hợp với đặc thù sinh viên ngành Dược tại trường đại học tư thục, tạo nên sự phù hợp cao hơn so với các bộ công cụ chung hoặc dành cho nhiều ngành học. Đối tượng nghiên cứu tập trung vào sinh viên năm cuối – nhóm có trải nghiệm đào tạo đầy đủ và gần với thực tiễn nghề nghiệp, trong khi nhiều nghiên cứu khác khảo sát sinh viên đa ngành hoặc đa khóa.

Bối cảnh áp dụng cũng là điểm khác biệt quan trọng, khi bộ công cụ được phát triển trong môi trường đào tạo ngành Dược tại các trường đại học tư thục ở Việt Nam – nơi có điều kiện cơ sở vật chất, chương trình đào tạo và hoạt động hỗ trợ người học mang tính đặc thù so với các trường công lập hoặc môi trường quốc tế.

Việc không phát hiện yếu tố mới trong phân tích có thể được lý giải bởi tính ổn định và phổ quát của mô hình 4 nhân tố kinh điển trong đo lường sự hài lòng của sinh viên đại học. Đặc biệt, ngành Dược là ngành đào tạo có tính quy chuẩn

cao và chuyên môn hóa sâu, nên các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng thường tập trung vào các nhóm truyền thống như giảng viên, cơ sở vật chất, chương trình và hỗ trợ người học. Ngoài ra, phạm vi nghiên cứu giới hạn trong một trường đại học tư thục và nhóm mẫu sinh viên năm cuối cũng có thể hạn chế khả năng phát hiện các yếu tố đặc thù khác.

5.2. Về chuẩn hóa bộ công cụ

Độ tin cậy của bộ công cụ sơ bộ có hệ số Cronbach's Alpha tổng = 0,978; giá trị Cronbach's Alpha các thành phần của thang đo đều đạt mức tốt, trên 0,8. Như vậy, các biến được xây dựng trong bộ công cụ có mối tương quan chặt chẽ với nhau, những biến đo lường cùng một khái niệm đều có mối tương quan với nhau. Bộ công cụ sau hiệu chỉnh có độ tin cậy (Cronbach's Alpha tổng = 0,977) thấp hơn so với bộ công cụ sơ bộ, tuy nhiên khác biệt không đáng kể và vẫn đạt giá trị tốt, trên 0,8. Giá trị thang đo các nhân tố dao động từ 0,934 – 0,956. Như vậy, về độ tin cậy, bộ công cụ sơ bộ và bộ công cụ hiệu chỉnh đều đạt yêu cầu.

5.3. Phân tích EFA

Theo kết quả phân tích EFA lần 1, có 1 nhân tố bị loại bỏ khỏi thang đo là CT18 “Các môn học trong chương trình được phân bổ hợp lý”. Nghiên cứu tiến hành loại biến và chạy EFA lần 2, Theo kết quả phân tích EFA lần 2, có 2 nhân tố có thành phần các biến nằm hoàn toàn trong thang đo. Đó là nhân tố giảng viên, cơ sở vật chất. Một nhân tố (cơ sở vật chất) có 1 biến số nằm trong thang đo nhân tố “Hoạt động hỗ trợ người học”. Như vậy, bộ công cụ được xây dựng khá phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, đạt độ tin cậy cao, các nội dung được chia ra bao quát cho đánh giá của sinh viên. Các biến nghiên cứu được sắp xếp theo trật tự khá logic vào các nội dung của từng thang đo, do vậy không có sự xáo trộn đáng kể nào trong bảng ma trận xoay nhân tố ngoài việc chuyển từ nhân tố CT17 “Thông tin về chương trình đào tạo được thông báo đầy đủ tới người học” được chuyển sang nhóm nhân tố “Hoạt động hỗ trợ người học”. Đề tài ghi nhận việc cấu trúc lại bộ công cụ 5 thành phần phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Bên cạnh các nhân tố đã được xác định và kiểm định trong nghiên cứu, nhằm đáp ứng xu hướng phát triển và nhu cầu thay đổi trong giáo dục đại học, nghiên cứu cũng đề xuất bổ sung một số yếu tố tiềm năng trong

tương lai nhằm hoàn thiện hơn bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên

Môi trường học tập số và trải nghiệm học tập trực tuyến đã trở thành một phần không thể thiếu trong chương trình đào tạo, đặc biệt sau tác động của đại dịch COVID-19, khi nhiều trường đại học buộc phải chuyển đổi sang hình thức đào tạo từ xa. Việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên với các công cụ, nền tảng học tập số và chất lượng giảng dạy trực tuyến sẽ giúp nhà trường đánh giá hiệu quả ứng dụng công nghệ trong đào tạo và kịp thời điều chỉnh, nâng cao trải nghiệm học tập.

Hỗ trợ tâm lý cũng là một yếu tố ngày càng được quan tâm trong giáo dục đại học, giúp sinh viên vượt qua áp lực học tập và các vấn đề cá nhân, từ đó nâng cao tinh thần và hiệu quả học tập. Bổ sung các tiêu chí đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hỗ trợ tâm lý sẽ giúp nhà trường xác định được nhu cầu thực tế và hiệu quả của các chương trình hỗ trợ sinh viên.

Ngoài ra, kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, quản lý thời gian và tư duy phản biện đang trở thành yêu cầu thiết yếu đối với sinh viên khi chuẩn bị bước vào thị trường lao động. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động phát triển kỹ năng mềm cũng sẽ góp phần hoàn thiện bộ công cụ, giúp nhà trường có những định hướng đào tạo phù hợp hơn với nhu cầu xã hội.

Do đó, các nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng phạm vi và nội dung khảo sát để bao gồm những yếu tố tiềm năng này, từ đó xây dựng bộ công cụ toàn diện và linh hoạt hơn, đáp ứng tốt hơn các xu thế phát triển trong giáo dục đại học hiện đại.

Nghiên cứu này mặc dù đã xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên ngành Dược tại Trường Đại học Thành Đô với quy mô mẫu tương đối lớn và độ tin cậy cao, tuy nhiên vẫn tồn tại một số hạn chế cần lưu ý. Thứ nhất, nghiên cứu chỉ tiến hành trên sinh viên năm cuối tại một trường đại học tư thục duy nhất, điều này có thể giới hạn khả năng khái quát hóa kết quả cho các nhóm sinh viên ngành Dược khác hoặc các trường đại học công lập, cũng như các ngành học khác. Thứ hai, kết quả nghiên cứu chưa áp dụng các phương pháp phân tích đa biến nâng cao như phân tích mô hình cấu trúc (CFA) để kiểm định chặt chẽ hơn cấu trúc nhân tố của bộ công cụ, cũng như phân tích hồi quy để đánh

giá ảnh hưởng tương quan giữa các nhân tố với sự hài lòng tổng thể. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng phạm vi khảo sát tại nhiều trường đại học khác nhau, bao gồm cả trường công lập và tư thục, cũng như các ngành đào tạo khác để kiểm định tính phổ quát của bộ công cụ. Bên cạnh đó, việc sử dụng các phương pháp phân tích thống kê nâng cao như CFA và phân tích hồi quy sẽ giúp củng cố tính khoa học và độ tin cậy của bộ công cụ đánh giá, đồng thời đề xuất được các yếu tố tác động chính đến sự hài lòng của sinh viên một cách sâu sắc hơn. Ngoài ra, nghiên cứu trong tương lai cũng có thể kết hợp phương pháp định tính nhằm khai thác thêm các yếu tố đặc thù, tiềm ẩn chưa được phản ánh trong các bộ công cụ hiện hành, từ đó xây dựng một bộ công cụ toàn diện và phù hợp hơn với từng đối tượng và bối cảnh đào tạo cụ thể.

6. Kết luận

Nghiên cứu đã xây dựng và chuẩn hóa thành công bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên ngành Dược tại Trường Đại học Thành Đô, bao gồm bốn nhân tố chính: Hoạt động hỗ trợ người học, Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất và Đội ngũ giảng viên. Bộ công cụ có độ tin cậy cao với hệ số Cronbach's Alpha trên 0,9 và phù hợp với đặc thù đào tạo ngành Dược tại một trường đại học tư thục. Kết quả nghiên cứu khẳng định tính ổn định và phù hợp của mô hình 4 nhân tố kinh điển trong việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên, đồng thời góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm quan trọng cho các nghiên cứu trong lĩnh vực đảm bảo chất lượng giáo dục đại học. Trên cơ sở kết quả này, các nhà quản lý giáo dục và đơn vị đào tạo có thể áp dụng bộ công cụ để thường xuyên đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên. Việc áp dụng sẽ giúp phát hiện kịp thời những điểm mạnh và hạn chế trong quá trình đào tạo, từ đó có các giải pháp cải tiến hiệu quả. Cần đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học, cải thiện cơ sở vật chất, cũng như cập nhật và hoàn thiện chương trình đào tạo. Đồng thời, việc nâng cao trình độ và kỹ năng sư phạm của đội ngũ giảng viên sẽ góp phần quan trọng vào việc nâng cao sự hài lòng và chất lượng đào tạo. Ngoài ra, các cơ sở giáo dục đại học có thể tham khảo và điều chỉnh bộ công cụ này để phù hợp với điều kiện và đặc thù riêng của mình, góp phần nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng đào tạo.

Tài liệu tham khảo

- Alashwal, M. (2020). *Quality education factor effects on student satisfaction in Saudi Arabian universities. Journal of Education and Practice*, 11(9), 95–101. <https://doi.org/10.7176/JEP/11-9-10>
- Ba, T. K., Huong, V. T., Toan, P. D., Duyen, H. T. M. & De, T. V. (2023). Satisfaction on educational training quality amongst college pharmacist alumni in Vietnam. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 14(3), 299-305.
- Bao, J., Li, Y., Duan, Z., Li, T., & Zhang, P. (2021). Key factors affecting the quality of maritime education and training: empirical evidence from China. *The Journal of Navigation*, 74(2), 396-408.
- Bo Giao duc va Dao tao. (2016). Thông tư số 04/2016/TT-BGDDT Quy định về "Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học".
- Bo Giao duc va Dao tao. (2017). Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT ngày 19/5/2017 ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
- Chuah, C. W., & Sri Ramalu, S. (2011). Students satisfaction towards the university: does service quality matters? *International Journal of Education*, 3(2), 1-15.
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S., & Hussein, L. (2015). Students' satisfaction and achievement and absorption capacity in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 420-427.
- Elsharnouby, T. H. (2015). Student co-creation behavior in higher education: The role of satisfaction with the university experience. *Journal of marketing for higher education*, 25(2), 238-262.
- Endo, J. J., & Harpel, R. L. (1982). The effect of student-faculty interaction on students' educational outcomes. *Research in higher education*, 16, 115-138.
- Giao, H. N. K. & Ut, D. V. (2021). Chất lượng đào tạo giáo dục thể chất tại trường Đại học Tài chính–Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing*, 106-116.
- Han, Z. X., Bhattacharyya, E., Alias, N., Yin, Y. F., & Liu, X. H. (2023). Measuring the Determinants of Student Satisfaction in Practical Teacher Training Education Program in China. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 8(26), 175-182.
- Hanssen, T.-E. S., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 33(13/14), 744-759.
- Hu, M., Eisenchlas, S. A., & Trevaskes, S. (2019). Factors affecting the quality of transnational higher education in China: A qualitative content analysis on Chinese host universities' self-appraisal reports. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 41(3), 306-321.
- Huong, H. H. (2019). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Du học Hà Nội (Luan van Thạc sĩ, Trường Đại học Du học Hà Nội, Hà Nội)
- Huong, V. T. (2022). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên cao đẳng du học với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Trung ương Hai Dương (Luan van Thạc sĩ, Trường Đại học Du học Hà Nội, Hà Nội).
- Jereb, E., Jerebic, J., & Urh, M. J. O. (2018). Revising the importance of factors pertaining to student satisfaction in higher education. *51(4)*, 271-285.
- Kulkarni, S., Afshan, N., & Motwani, J. (2018). The impact of faculty member's communication behaviours on student satisfaction: the role of cognitive and affective learning and student's motivation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 25(4), 444-458.
- Lee, H.-J., & Rha, I. (2009). Influence of structure and interaction on student achievement and satisfaction in web-based distance learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 12(4), 372-382.
- Ngoc, N. T. T. (2019). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên cao đẳng du học về hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Y tế Phú Thọ năm 2017 (Luan van Thạc sĩ, Đại học Du học Hà Nội, Hà Nội).
- Nhu, P. N. T. (2020). Sự hài lòng của sinh viên Từ xa khỏi ngành Kinh tế về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Mở

- Thanh pho Ho Chi Minh. Tap chi Khoa hoc - Dai hoc Mo Tp. HCM, 15(2).
- Siming, L., Gao, J., Xu, D., & Shaf, K. (2015). Factors Leading to Students' Satisfaction in the Higher Learning Institutions. *Journal of education and practice*, 6(31), 114-118.
- Svoboda, P., & Cerny, J. (2016). Higher education quality evaluation from the stakeholders' perspective as a potential object of scientific research. *Journal of International Scientific Publications: Educational Alternatives*, 14, 132-138.
- Tai, N. X. (2023). Danh gia muc do hai long cua sinh vien cao dang nganh Duoc truong Cao dang Y Duoc Hong Duc doi voi hoat dong dao tao cua nha truong nam 2022 (Luan van Thac si, Dai hoc Duoc Ha Noi, Ha Noi).
- Tuyen, N. D. L. T., & Be, B. T. N. (2022). Factors affecting the loyalty of pharmacy students at non-public universities in Ho Chi Minh city. *VNUHCM Journal of Economics, Business and Law*, 6(4), 3691-3707.
- Thang, N. Q., & K. D. (2020). Cac yeu to anh huong den chat luong dao tao nganh van hoa hoc tren dia ban thanh pho Ho Chi Minh. Tap chi cong thuong(11), 239-243.
- Trinh, N. T. K. (2020). Bien phap quan ly cong tac dam bao chat luong khoi nganh kinh te. *National academy of education management*, 12(1), 16-22.
- Uyen, N. T. T. (2022). Danh gia muc do hai long cua sinh vien cao dang duoc ve chat luong dao tao tai truong cao dang y te Binh Duong (Luan van Thac si, Dai hoc Duoc Ha Noi, Ha Noi).
- Xiao, J., & Wilkins, S. (2015). The effects of lecturer commitment on student perceptions of teaching quality and student satisfaction in Chinese higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 37(1), 98-110.
- Yu-Fen Chen, Chin-Hui Hsiao, & Lee, W.-C. ((2005)). How does student satisfaction influence student loyalty-From the relationship marketing perspective. *Technology and Vocational Education*.

XÂY DỰNG VÀ CHUẨN HÓA BỘ CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO NGÀNH DƯỢC (NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÀNH ĐÔ)

Đặng Vũ Hà¹

Trần Thị Thu Trang²

^{1, 2}Trường Đại học Thành Đô

Email: dvha@thanhdowni.edu.vn¹; tttrang@thanhdowni.edu.vn²

Ngày nhận bài: 1/6/2024; Ngày phản biện: 9/6/2024; Ngày tác giả sửa: 11/6/2024;

Ngày duyệt đăng: 26/6/2024

DOI: <https://doi.org/10.58902/tcnckhpt.v4i2.248>

Tóm tắt: Sự hài lòng của sinh viên là một trong những yếu tố quan trọng đánh giá chất lượng đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu xây dựng một bộ công cụ đánh giá chất lượng đào tạo ngành Dược - Trường Đại học Thành Đô thông qua sự hài lòng của sinh viên. Một nghiên cứu cắt ngang với phương pháp lấy mẫu thuận tiện đã được tiến hành trên 446 sinh viên năm cuối ngành Dược – Trường Đại học Thành Đô. Kết quả nghiên cứu đã xây dựng được một bộ công cụ gồm 4 nhóm nhân tố và 32 biến bao gồm: (1) Hoạt động hỗ trợ người học, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Giảng viên. Bộ câu hỏi đã được đảm bảo độ tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha đạt giá trị mức tốt ($> 0,6$) cho mỗi nhân tố được đánh giá.

Từ khóa: Bộ công cụ đánh giá sự hài lòng; Ngành Dược; Sự hài lòng; Trường Đại học Thành Đô.