



Original Article

Research on Student Satisfaction with the Quality of Training Services at Vietnam National University of Agriculture

Nguyen Thi Minh Hue, Nguyen Thi Kim Oanh*

Vietnam National University of Agriculture, Gia Lam, Hanoi, Vietnam

Received 01st November 2025

Revised 21st January 2026; Accepted 10th March 2026

Abstract: This study aims to assess the satisfaction of students with the quality of training services at Vietnam National University of Agriculture used the descriptive statistical analysis, the reliability testing of measurement scales (Cronbach's Alpha), and multiple regression analysis through data from 1,931 graduates from the academic year 2023-2024. The findings reveal five factors affecting student satisfaction, including student support services, facilities, lecturers, training management, and curriculum; in which, the strongest influence is the student support services factor. The study suggests that the University should prioritize improving student support services, investing in infrastructure and learning facilities, and continuously innovating the curriculum in order to enhance student satisfaction and the overall quality of educational services.

Keywords: Student satisfaction, Training services quality, Vietnam National University of Agriculture.

* Corresponding author.

E-mail address: ntkoanh@vnua.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4582>

Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Nguyễn Thị Minh Huệ, Nguyễn Thị Kim Oanh*

Học Viện Nông nghiệp Việt Nam, Gia Lâm, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 01 tháng 11 năm 2025

Chỉnh sửa ngày 21 tháng 01 năm 2026; Chấp nhận đăng ngày 10 tháng 01 năm 2026

Tóm tắt: Nghiên cứu này tập trung phân tích mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 1.931 sinh viên tốt nghiệp trong năm học 2023-2024, và được xử lý thông qua các phương pháp phân tích thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích hồi quy đa biến nhằm đánh giá các mối quan hệ giữa các biến nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có năm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, lần lượt là Dịch vụ sinh hoạt, Cơ sở vật chất, Đội ngũ giảng viên, Quản lý và tổ chức đào tạo và Chương trình đào tạo; trong đó ảnh hưởng mạnh nhất là nhân tố Dịch vụ sinh hoạt. Từ đó, nghiên cứu đề xuất Học viện cần ưu tiên nâng cao chất lượng dịch vụ sinh hoạt, đầu tư hoàn thiện cơ sở vật chất, đồng thời tiếp tục đổi mới chương trình đào tạo nhằm nâng cao mức độ hài lòng và chất lượng dịch vụ đào tạo của Học viện.

Từ khóa: Sự hài lòng của sinh viên, Chất lượng dịch vụ đào tạo, Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

1. Mở đầu

Hiện nay, giáo dục đại học thường được tiếp cận như một lĩnh vực cung cấp dịch vụ, sinh viên không chỉ đối tượng sử dụng dịch vụ mà còn tham gia trực tiếp vào quá trình đào tạo, đồng thời chính họ cũng là kết quả đầu ra của hệ thống giáo dục [1]. Sự hài lòng của sinh viên được xem là thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả đào tạo và chất lượng dịch vụ giáo dục mà nhà trường cung cấp. Đặc biệt, đối với các cơ sở giáo dục đại học công lập, việc đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người học không chỉ góp phần khẳng định uy tín, sức cạnh tranh mà còn là cơ sở để cải tiến liên tục chất lượng đào tạo [2]. Sinh viên tốt nghiệp là nhóm đối tượng đặc biệt, họ đã trải qua toàn bộ quá trình đào tạo, tiếp xúc đầy đủ với chương trình, giảng viên, môi trường học tập tại nhà trường sẽ cung cấp nguồn thông tin phản hồi

mang tính toàn diện, khách quan và có giá trị cao đối với các cơ sở đào tạo đại học. Đây là cơ sở quan trọng để các cơ sở đào tạo có sự điều chỉnh, cải thiện chất lượng, nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Chất lượng dịch vụ đào tạo trong giáo dục đại học thường được xem xét dựa trên các yếu tố cơ bản như chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, hệ thống dịch vụ hỗ trợ sinh viên và môi trường học tập. [3]. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên, đặc biệt là sinh viên đã tốt nghiệp, cung cấp thông tin phản hồi mang tính toàn diện, khách quan, có giá trị cao, giúp cơ sở đào tạo đánh giá hiệu quả quá trình giáo dục, mức độ đáp ứng yêu cầu thị trường lao động [4], đồng thời có sự điều chỉnh, cải thiện chất lượng, nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: ntkoanh@vnua.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4582>

Nghiên cứu này được tiến hành nhằm phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam, qua đó làm cơ sở cho các nghiên cứu đề xuất giải pháp, cũng như cung cấp căn cứ khoa học giúp các cơ sở giáo dục đại học nói chung, Học viện Nông nghiệp Việt Nam nói riêng có những giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển giáo dục đại học trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

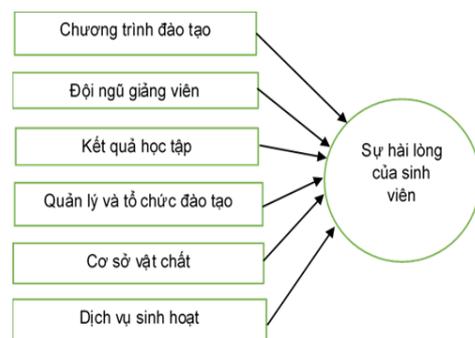
2.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên

Theo Parasuraman & cs [5], chất lượng dịch vụ được hiểu là “sự chênh lệch” giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ đó. Trong khi đó, Zeithaml (1988) [6] cho rằng chất lượng dịch vụ phản ánh sự đánh giá tổng thể của khách hàng về “mức độ vượt trội” hay “tính ưu việt” của một sản phẩm hoặc dịch vụ. Nhìn chung, các quan điểm này cho thấy chất lượng dịch vụ gắn liền với thái độ đánh giá của khách hàng, được hình thành thông qua quá trình so sánh giữa những gì họ kỳ vọng và những gì họ thực sự nhận được sau khi sử dụng dịch vụ.

Chất lượng trong giáo dục đại học là một khái niệm phức tạp và đa diện, phụ thuộc vào cách tiếp cận của từng bên liên quan. Giáo dục đại học có thể được xem như là một “dịch vụ thuần túy”, cho thấy nó có tất cả các đặc điểm độc đáo của một dịch vụ” [7]. Theo Harvey & Green (1993), chất lượng giáo dục có thể được tiếp cận từ năm khía cạnh: i) Chất lượng như sự vượt trội hay xuất sắc; ii) Chất lượng như sự hoàn hảo, không sai sót; iii) Chất lượng như sự phù hợp với mục tiêu - tức là đáp ứng nhu cầu của người học và các bên liên quan; iv) Chất lượng như sự đáng giá về chi phí đầu tư; và v) Chất lượng như một quá trình chuyển đổi, giúp người học thay đổi về tri thức, kỹ năng và thái độ.

Oliver & Bearden (1985) [8] cho rằng “Sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của người tiêu dùng khi những mong đợi của họ được đáp ứng”. Trong khi đó, Kotler & Armstrong (2012) [9] cho rằng sự hài lòng phản ánh trạng thái cảm nhận của cá nhân sau khi so sánh giữa kết quả nhận được từ việc sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ với những kỳ vọng ban đầu của họ. Trong các trường đại học, sự hài lòng của sinh viên được thúc đẩy bởi đánh giá chất lượng các môn học và hoạt động ngoại khóa khác và các yếu tố khác liên quan đến các trường đại học [10]. Elliot & Healy (2001) [11] đề xuất rằng sự hài lòng của sinh viên là một thái độ ngắn hạn, xuất phát từ việc đánh giá các dịch vụ giáo dục mà họ nhận được.

2.2. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.2.1. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos

Mô hình chất lượng dịch vụ được phát triển bởi Gronroos (1984) [12] đề xuất được cấu thành bởi ba yếu tố chính: i) Chất lượng kỹ thuật: là yếu tố phản ánh kết quả hữu hình mà khách hàng nhận được sau khi sử dụng dịch vụ; ii) Chất lượng chức năng: thể hiện cách thức mà dịch vụ được cung cấp cho người học, bao gồm các yếu tố như phương pháp giảng dạy, thái độ và sự tận tâm của giảng viên, hiệu quả của các quy trình hành chính, mức độ hỗ trợ sinh viên và trải nghiệm học tập tổng thể; và iii) Hình ảnh của đơn vị cung cấp dịch vụ: là nhận thức và ấn tượng chung của người học về cơ sở đào tạo, được hình thành từ danh tiếng, uy tín học thuật và kinh nghiệm thực tế trong quá trình học.

2.2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự

Chất lượng dịch vụ thường được cấu thành bởi 5 yếu tố cơ bản, bao gồm: i) *Độ tin cậy (Reliability)*, phản ánh khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác, đúng cam kết và đúng thời gian ngay từ lần thực hiện đầu tiên; ii) *Mức độ đáp ứng (Responsiveness)*, thể hiện sự sẵn sàng và chủ động của nhân viên trong việc hỗ trợ và cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng; iii) *Năng lực phục vụ (Assurance)*, liên quan đến trình độ chuyên môn, kỹ năng cũng như thái độ lịch sự và sự tin cậy mà nhân viên đem lại cho khách hàng; iv) *Đồng cảm (Empathy)*, thể hiện sự quan tâm và chăm sóc đối với nhu cầu riêng của từng khách hàng; và v) *Phương tiện hữu hình (Tangibles)*, bao gồm các yếu tố vật chất như cơ sở vật chất, trang thiết bị, cũng như hình thức, tác phong của nhân viên phục vụ.

2.2.3. Mô hình chất lượng dịch vụ đào tạo trong giáo dục đại học HEDPERF

Firdaus (2006) [13] đã phát triển mô hình HEDPERF nhằm mục đích nắm bắt cụ thể chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học, nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, bao gồm 05 yếu tố: i) *Hoạt động chuyên môn (Academic aspect)*: thái độ tích cực, kỹ năng giao tiếp tốt, đủ tư vấn, thông tin phản hồi thường xuyên đến sinh viên, và khả năng gia công phần mềm của các cán bộ giảng dạy có liên quan đến trách nhiệm của giảng viên); ii) *Hoạt động ngoài chuyên môn (Non-academic aspect)*: các khía cạnh liên quan đến nhiệm vụ được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên phục vụ công tác đào tạo; iii) *Cung cấp thông tin (Access)*: đó là cách tiếp cận, phương pháp tiếp cận và dễ dàng trong việc liên lạc của cả hai đội ngũ giảng dạy và đội ngũ phục vụ công tác đào tạo; iv) *Uy tín (Reputation)*: các yếu tố quan trọng đối với tổ chức học tập cao hơn trong tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp; và v) *Chương trình đào tạo (Program issues)*: cung cấp trên phạm vi rộng chuyên ngành, chương trình có cấu trúc linh hoạt, dịch vụ tư vấn.

2.2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở lý thuyết về mô hình chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo, và kết quả

nghiên cứu trước đây của các tác giả Vũ Khánh Linh & cs (2021) [14], Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013) [15], Nguyễn Thị Bảo Châu & Thái Thị Bích Châu (2013) [16], Vasiliki & cs (2015) [17] và tổng hợp ý kiến từ các chuyên gia (Ban Đảm bảo chất lượng & Pháp chế - Học viện Nông nghiệp Việt Nam), nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đã tốt nghiệp với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam (Hình 1), bao gồm: i) Chương trình đào tạo (CTĐT); ii) Đội ngũ giảng viên (GV); iii) Kết quả học tập (KQ); iv) Quản lý và tổ chức đào tạo (QL); v) Cơ sở vật chất (CSVC); và vi) Dịch vụ sinh hoạt (SH).

3. Phương pháp nghiên cứu

Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất, nhóm nghiên cứu thiết kế bảng khảo sát gồm 2 phần chính: Phần 1- Thông tin chung, gồm các câu hỏi nhằm phân loại đối tượng khảo sát; Phần 2- Các câu hỏi liên quan trực tiếp tới chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên đã tốt nghiệp, gồm 43 biến quan sát dùng để đo lường đánh giá của sinh viên đã tốt nghiệp về 6 thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo, theo thang **Likert** 5 lựa chọn, trong đó: 1- Hoàn toàn không hài lòng; 2- Không hài lòng; 3- Bình thường; 4- Hài lòng và 5- Rất hài lòng.

Dữ liệu được thu thập thông qua việc sử dụng phiếu khảo sát online được thực hiện trong giai đoạn từ tháng 9 năm 2023 đến tháng 7 năm 2024. Link khảo sát sẽ được gửi cho các Khoa chuyên môn, thông qua giáo viên chủ nhiệm, giáo viên hướng dẫn và nhóm ban cán sự các lớp để gửi tới sinh viên, từ đó các Khoa chuyên môn sẽ gửi báo cáo kèm số liệu tới Ban Đảm bảo chất lượng & Pháp chế để tổng hợp kết quả toàn Học viện. Đối tượng khảo sát là sinh viên đã hoàn thành chương trình đào tạo và nhận bằng tốt nghiệp trong năm học 2023-2024. Kết quả khảo sát thu được 1.931 phiếu hợp lệ. Sau khi thu thập, dữ liệu được tổng hợp và tiến hành xử lý, phân tích bằng Microsoft Excel kết hợp với phần mềm SPSS 20.0.

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Chi tiêu	Phân loại	Tần số	Tỉ lệ (%)	Chi tiêu	Phân loại	Tần số	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	747	38,68	Khoa chuyên môn	Nông học	140	7,25
	Nữ	1.184	61,32		Du lịch và ngoại ngữ	62	3,21
Khoa chuyên môn	Công nghệ sinh học	178	9,22	Khoa chuyên môn	Tài nguyên & môi trường	85	4,40
	Công nghệ thông tin	88	4,56		Thú y	169	8,75
	Công nghệ thực phẩm	204	10,56		Thủy sản	17	0,88
	Cơ điện	283	14,66		Xuất sắc	48	2,49
	Chăn nuôi	76	3,94	Xếp loại tốt nghiệp	Giỏi	328	16,99
	Kế toán & QTKD	359	18,59		Khá	1.279	66,24
	Kinh tế & Quản lý	253	13,10		Trung bình	276	14,29
	Khoa học xã hội	17	0,88				

Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra.

Bảng 2. Kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha

Nhân tố	Biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát
Chương trình đào tạo	CTĐT1, CTĐT2, CTĐT3, CTĐT4, CTĐT5, CTĐT6, CTĐT7, CTĐT8, CTĐT9, CTĐT10, CTĐT11, CTĐT12	0,975	0,843; 0,879; 0,863; 0,884; 0,866; 0,865; 0,856; 0,856; 0,857; 0,862; 0,883; 0,873
Đội ngũ giảng viên	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6	0,968	0,872; 0,899; 0,882; 0,918; 0,910; 0,895
Kết quả học tập	KQ1, KQ2, KQ3, KQ4, KQ5, KQ6, KQ7	0,957	0,831; 0,881; 0,840; 0,870; 0,831; 0,881; 0,834
Công tác quản lý và tổ chức đào tạo	QL1, QL2, QL3, QL4, QL5, QL6	0,957	0,856; 0,882; 0,868; 0,884; 0,885; 0,836
Cơ sở vật chất	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4	0,945	0,846; 0,900; 0,869; 0,857
Dịch vụ sinh hoạt	SH1, SH2, SH3, SH4, SH5, SH6	0,953	0,814; 0,858; 0,844; 0,886; 0,863; 0,854
Hài lòng chung	HL1, HL2	0,886	0,797; 0,797

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS (2025).

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Kết quả tổng hợp trong Bảng 1 cho thấy, sinh viên tham gia trả lời khảo sát chủ yếu là nữ (chiếm 61,32%), và chủ yếu đến từ các khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh (18,59%), Khoa Cơ điện (14,66%), Khoa Kinh tế và Quản lý

(13,1%). Điều này là hợp lý với thực tế tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp theo các Khoa chuyên môn của Học viện. Theo đó, tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp năm 2024 dẫn đầu là Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh (23,78%), thấp nhất là Khoa Thủy sản (0,69%), Khoa Khoa học xã hội (0,81%). Bên cạnh đó, phần lớn sinh viên tham gia khảo sát là sinh viên có xếp loại tốt nghiệp đạt loại khá (66,24%).

4.2. Độ tin cậy của thang đo

Số lượng biến quan sát vào phân tích Cronbach's Alpha là 43 biến quan sát thuộc 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc. Kết quả kiểm định độ tin cậy ở bảng 2 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều > 0,8 và hệ số tương quan biến tổng đều > 0,7, qua đó khẳng định các nhóm nhân tố có mức độ tin cậy cao.

4.3. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp về chất lượng dịch vụ đào tạo

Kết quả khảo sát ở Bảng 3 cho thấy sinh viên tốt nghiệp đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

Về chương trình đào tạo: phần lớn sinh viên sau khi tốt nghiệp đều bày tỏ mức độ hài lòng cao. Tuy nhiên, tiêu chí “Tính cập nhật, đổi mới trong nội dung chương trình” được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình 4,21, phản ánh nhu cầu đổi mới chương trình đang ngày càng cấp thiết, nhất là trong bối cảnh phát triển nhanh chóng của công nghệ, yêu cầu thực tiễn từ doanh nghiệp và hội nhập giáo dục quốc tế.

Về đội ngũ giảng viên: hầu hết sinh viên tốt nghiệp đều có đánh giá rất tích cực về đội ngũ giảng viên tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam với điểm trung bình chung cao nhất (4,34) so với các nhóm nhân tố khác, cho thấy vai trò trung tâm và ảnh hưởng mạnh mẽ của đội ngũ giảng viên đối với sự hài lòng của người học tại Học viện.

Về kết quả học tập: kết quả khảo sát cho thấy sinh viên tốt nghiệp có mức độ hài lòng cao với kết quả học tập, phản ánh mức độ đạt được của sinh viên sau quá trình học tập, bao gồm kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm, năng lực ngoại ngữ - tin học, năng lực tự học và phẩm chất đạo đức. Tuy nhiên, tiêu chí “Phát triển năng lực ngoại ngữ, tin học” có mức điểm trung bình thấp nhất cho thấy nhiều sinh viên còn gặp khó khăn trong việc hoàn thành chuẩn đầu ra ngoại ngữ đúng hạn do thiếu môi trường luyện tập và động lực học tập, đặc biệt với các khối ngành kỹ thuật, nông nghiệp.

Về công tác quản lý và tổ chức đào tạo: nhìn chung, sinh viên tốt nghiệp có mức độ hài lòng khá cao đối với công tác quản lý và tổ chức

đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục hoàn thiện các quy trình hỗ trợ học vụ, đặc biệt là ở khâu đăng ký học phần và mở rộng cơ hội đối thoại trực tiếp để nâng cao trải nghiệm học tập toàn diện cho người học.

Về cơ sở vật chất: nhìn chung, sinh viên tốt nghiệp có đánh giá tích cực về thư viện, trang thiết bị và cơ sở vật chất của học viện, tuy nhiên đây là nhóm nhân tố có điểm trung bình chung thấp nhất (4,22) so với các nhóm nhân tố khác, điều này đòi hỏi Học viện cần chú trọng đầu tư nhiều hơn đặc biệt các trang thiết bị phục vụ thí nghiệm, thực hành nghề nghiệp.

Về dịch vụ sinh hoạt: kết quả cho thấy, sinh viên tốt nghiệp đánh giá tốt về các dịch vụ sinh hoạt tại Học viện, phản ánh sự quan tâm của Học viện đến đời sống vật chất và tinh thần của người học, tuy nhiên đây cũng là nhóm nhân tố có điểm trung bình chung thấp (4,23) so với các nhóm nhân tố khác, đòi hỏi Học viện cần quan tâm nhiều hơn nữa về các dịch vụ sinh hoạt cho sinh viên, đặc biệt trong công tác chăm lo sức khỏe cho sinh viên.

4.4. Phân tích các yếu tố của sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Nghiên cứu tập trung phân tích mối quan hệ giữa sáu biến độc lập và một biến phụ thuộc được đưa vào mô hình nghiên cứu. Các biến độc lập là các nhóm nhân tố: 1- Chương trình đào tạo; 2- Đội ngũ giảng viên; 3- Kết quả học tập; 4- Công tác quản lý và tổ chức đào tạo; 5- Cơ sở vật chất và 6- Dịch vụ sinh hoạt. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp với dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

Kết quả kiểm định độ phù hợp của mô hình cho thấy, hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0,743, nghĩa là trong nghiên cứu này, các nhân tố giải thích được 74,3 % sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Giá trị Sig 0,000 < 0,05 của phân tích ANOVA cho thấy sự phù hợp của mô hình. Từ số liệu ở Bảng 4, mô hình hồi quy được xác định như sau:

$$HL = 0,087*CTĐT + 0,133*GV + 0,119*QL + 0,226*CSVC + 0,422*SH$$

Kết quả cho thấy năm yếu tố gồm: Chương trình đào tạo (CTĐT), Giảng viên (GV), Công tác quản lý và tổ chức đào tạo (QL), Cơ sở vật chất (CSVC) và Dịch vụ sinh hoạt (SH) đều có mối quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của

người học. Trong đó, yếu tố dịch vụ sinh hoạt và cơ sở vật chất là 2 yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất và yếu tố chương trình đào tạo tác động yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

Bảng 3. Mức độ hài lòng của sinh viên đã tốt nghiệp về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Nội dung	Mức độ hài lòng (%)					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. Chương trình đào tạo						4,27	0,745
CTĐT1	1,0	0,5	9,1	44,6	44,8	4,32	0,74
CTĐT2	1,1	0,6	9,5	44,5	44,3	4,31	0,76
CTĐT3	1,0	1,0	10,6	44,5	42,9	4,28	0,77
CTĐT4	0,9	0,5	9,8	45,6	43,2	4,31	0,73
CTĐT5	0,9	1,0	9,3	51,8	37,0	4,23	0,73
CTĐT6	0,9	1,6	11,0	46,2	40,3	4,24	0,77
CTĐT7	1,0	0,9	10,9	44,5	42,7	4,28	0,77
CTĐT8	0,9	0,7	9,4	48,2	40,8	4,28	0,73
CTĐT9	0,9	0,8	9,4	51,0	37,9	4,24	0,73
CTĐT10	1,0	1,4	10,1	51,1	36,4	4,21	0,75
CTĐT11	0,9	0,6	9,8	50,2	38,5	4,26	0,73
CTĐT12	0,8	0,5	9,0	51,3	38,4	4,26	0,71
2. Đội ngũ giảng viên						4,34	0,712
GV1	0,9	0,10	7,0	47,8	44,2	4,34	0,70
GV2	0,8	0,10	9,0	46,9	43,2	4,32	0,71
GV3	1,0	0,4	7,5	44,1	47,0	4,36	0,73
GV4	0,8	0,3	7,5	46,1	45,3	4,35	0,70
GV5	0,8	0,2	7,6	45,4	46,0	4,36	0,71
GV6	0,9	0,3	8,60	46,2	44,0	4,32	0,72
3. Kết quả học tập						4,24	0,742
KQ1	0,9	0,5	15,2	45,2	38,2	4,20	0,78
KQ2	0,8	0,5	10,4	52,4	35,9	4,23	0,71
KQ3	0,9	0,5	11,1	46,0	41,5	4,27	0,75
KQ4	0,9	0,8	12,5	50,8	35,0	4,18	0,74
KQ5	0,9	1,1	12,5	45,5	40,0	4,24	0,78
KQ6	0,9	0,5	10,3	51,8	36,5	4,23	0,72
KQ7	0,8	0,3	8,3	48,8	41,8	4,31	0,71
4. Công tác quản lý và tổ chức đào tạo						4,23	0,761
QL1	1,0	0,5	9,0	49,0	40,5	4,28	0,73
QL2	1,0	0,9	10,8	48,2	39,1	4,24	0,76
QL3	1,2	1,8	10,7	51,1	35,2	4,18	0,78
QL4	0,9	1,0	11,1	49,8	37,2	4,22	0,75
QL5	1,0	1,0	10,4	48,6	39,0	4,24	0,76
QL6	1,0	0,6	14,7	46,0	37,7	4,19	0,78
5. Cơ sở vật chất						4,22	0,72
CSVC1	0,8	0,5	10,5	52,8	35,4	4,22	0,71
CVSC2	0,9	0,6	10,6	53,0	34,9	4,21	0,72
CSVC3	0,9	1,1	11,2	53,3	33,5	4,17	0,73

Nội dung	Mức độ hài lòng (%)					Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. Chương trình đào tạo						4,27	0,745
CVSC4	0,8	0,5	9,6	50,5	38,6	4,26	0,71
6. Dịch vụ sinh hoạt						4,23	0,75
SH1	0,9	0,8	13,3	43,50	41,5	4,24	0,78
SH2	0,9	0,2	11,7	44,90	42,3	4,28	0,74
SH3	0,9	0,9	13,6	49,9	34,7	4,17	0,76
SH4	0,8	0,2	11,9	50,1	37,0	4,22	0,72
SH5	1,0	0,4	12,5	46,30	39,8	4,24	0,75
SH6	0,9	0,2	13,0	49,4	36,5	4,21	0,74

Nguồn. Tổng hợp kết quả điều tra, 2025.

Bảng 4. Kết quả mô hình hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá (B)	Hệ số hồi quy chuẩn hoá (Beta)	Giá trị t	Giá trị Sig,
1 (Constant)	0,019		0,316	0,752
2 CTĐT	0,087	0,080	2,982	0,003
3 GV	0,133	0,122	5,289	0,000
4 KQ	0,002	0,002	0,075	0,940
5 QL	0,119	0,114	4,204	0,000
6 CSVC	0,226	0,210	7,886	0,000
7 SH	0,422	0,398	15,133	0,000

5. Kết luận

Tổng hợp kết quả điều tra sự hài lòng của 1.931 sinh viên đã tốt nghiệp về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam chỉ ra rằng sinh viên tương đối hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam, trong đó nhóm yếu tố đội ngũ giảng viên được đánh giá với điểm số cao nhất và cơ sở vật chất được đánh giá với điểm số thấp nhất.

Về thang đo, kết quả nghiên cứu cho thấy toàn bộ thang đo sử dụng trong nghiên cứu là đáng tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha đều > 0,8 và hệ số tương quan biến tổng đều > 0,7 và có thể sử dụng cho những nghiên cứu khác tương đồng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên đã tốt nghiệp đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Trong đó, nhân tố “dịch vụ sinh hoạt” và “cơ sở vật chất” có tác động mạnh nhất với hệ số hồi quy B lần lượt 0,422 và 0,226. Kết quả này phù hợp với kết quả

của Lâm Thị Thảo (2024) [1] công bố. Trong các nhân tố được xem xét, “chương trình đào tạo” có mức độ ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của sinh viên sau khi tốt nghiệp, với hệ số B = 0,087. Phát hiện này cũng nhất quán với kết quả nghiên cứu trước đây của Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Phạm Hạnh Phúc [18].

Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và thoả mãn ngày càng tốt hơn các nhu cầu của sinh viên, Học viện Nông nghiệp Việt Nam cần chú trọng nâng cao chất lượng các dịch vụ đáp ứng nhu cầu sinh hoạt của sinh viên như đầu tư, nâng cấp hệ thống ký túc xá, nhà ăn, y tế học đường và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong quá trình học tập và sinh hoạt. Đồng thời, Học viện cần tăng cường cải thiện, hiện đại hoá cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học, nâng cấp phòng học, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, tăng cường ứng dụng công nghệ trong giảng dạy, quản lý học tập nhằm nâng cao trải nghiệm học tập của sinh viên. Bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Mẫu điều

tra chủ yếu tập trung vào nhóm sinh viên tốt nghiệp đúng hạn, trong khi còn thiếu sự tham gia của nhóm sinh viên tốt nghiệp muộn. Do vậy mức độ hài lòng chung được ghi nhận có thể cao hơn so với thực tế. Các nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng đối tượng khảo sát nhằm phản ánh toàn diện và khách quan hơn sự hài lòng của sinh viên tốt nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

Tài liệu tham khảo

- [1] T. T. Lam, Investigating Student Satisfaction with the Quality of Training Services at Hoa Binh University, *Hoa Binh University Journal of Science and Technology*, 12/2024, pp 163-129 (in Vietnamese).
- [2] L. Harvey, D. Green, Defining Quality, Assessment & Evaluation in Higher Education, Vol. 18, No. 1, 1993, pp. 9-34.
- [3] Y. Hill, L. Lomas, J. MacGregor, Students' Perceptions of Quality in Higher Education, *Quality Assurance in Education*, Vol. 11. No. 1, 2003, pp. 15-20, <https://doi.org/10.1108/09684880310462047>.
- [4] K. M. Elliott, D. Shin, Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept, *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24, No. 2, 2002, pp. 197-209, DOI:10.1080/1360080022000013518.
- [5] A. Parasuraman, L. L. Berry, V. A. Zeithaml, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 1985, pp. 41-50, <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- [6] V. A. Zeithaml, Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, Vol. 52, 1988, pp. 2-22, <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>.
- [7] B. M. Oldfield, S. Baron, Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty, *Quality Assurance in Education*, Vol. 8, No. 2, 2000, pp. 85-95, <https://doi.org/10.1108/09684880010325600>.
- [8] R. L. Oliver, W. O. Bearden, Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage, *Journal of Business Research*, Vol. 13, 1985, pp. 235-246.
- [9] P. Kotler, G. Armstrong, *Principles of Marketing*, 14th ed, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2012.
- [10] B. W. Kaldenberg, D. Brown, Student Customer Factors Affecting Satisfaction and Assessments of Institutional Quality, *Journal of Marketing Management*, Vol. 8, No. 3, 1998, pp. 1-14, https://doi.org/10.1300/J050v08n03_01.
- [11] K. M. Elliot, M. A. Healy, Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10, No. 4, 2001, pp. 1-11, https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01.
- [12] C. Gronroos, A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, 1984, pp. 36-44, <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>.
- [13] A. Firdaus, The Development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality of Higher Education Sector, Paper Presented at the Third Annual Discourse Power Resistance Conference: Global Issues Local Solutions, 2006, pp. 5-7.
- [14] K. L. Vu, T. P. T. Tran, C. T. Phan, Factors Affecting the Satisfaction of Students with the Quality of Training Services Provided by Van Hien University, *Industry and Trade Magazine*, Vol 27, 2021, pp 185-193 (in Vietnamese).
- [15] D. T. Le, D. G. Tran, The Relationship Between Training Service Quality and Student Satisfaction at the Central University of Construction, *Journal of Fisheries Science and Technology*, Vol. 2, 2013, pp. 149-154 (in Vietnamese).
- [16] T. B. C. Nguyen, T. B. C. Thai, Assessing the Level of Student Satisfaction with the Quality of Training of the School of Economics- Business Administration at Can Tho University a period of years 2012-2013, *Can Tho University Journal of Science*, Vol. 28, 2013, pp. 117-123, <https://ctujsvn.ctu.edu.vn/index.php/ctujsvn/article/view/1691> (in Vietnamese).
- [17] G. V. Vasiliki, G. D. Sotirios, J. K. George, Students' Perceptions of Service Quality at a Greek Higher Education Institute, *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, Vol. 1, 2015, pp. 80-122, <https://doi.org/10.1504/IJDSRM.2015.072770>.
- [18] N. K. G. Ha, P. H. P. Nguyen, Students' Satisfaction of the Quality of the Education Services at the Faculty of Tourism, the University of Finance and Marketing in the Period of 2010-2013, *Vietnam Marketing Academy*, Vol. 28, 2015, pp. 67-74, <https://doi.org/10.31219/osf.io/chtphk> (in Vietnamese).