

MỨC HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI CÁC TRUNG TÂM TIẾNG ANH TẠI BÌNH DƯƠNG

Nguyễn Văn Dũng*, Lê Thị Quỳnh Trang, Nguyễn Đình Phước, Phạm Quốc Hưng, Trần Văn Thanh, Nguyễn Minh Tuấn, Bùi Thái Hòa, Đào Văn Huy, Đoàn Thu Hương, Nguyễn Hoàng Kim Hiếu, Nguyễn Ngọc Lâm

Trường Đại học Lạc Hồng, Số 10 Huỳnh Văn Nghệ, Bửu Long, Biên Hòa, Đồng Nai, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: nvdung@lhu.edu.vn

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận: 21/10/2024
Ngày hoàn thiện: 15/11/2024
Ngày chấp nhận: 15/12/2024
Ngày đăng: 15/3/2025

TỪ KHÓA

Sự hài lòng;
Học viên;
Chất lượng dịch vụ đào tạo;
Trung tâm dạy tiếng Anh.

TÓM TẮT

Nhóm tác giả khảo sát, phân tích và đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giảng dạy tiếng Anh tại các trung tâm ở Bình Dương. Hoạt động nghiên cứu sử dụng cách thức chọn mẫu thuận tiện với 206 phiếu khảo sát trên các học viên đã và đang theo học tại các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương (sau khi đã loại 4 phiếu không điền đầy đủ thông tin) để đánh giá các thang đo bằng hệ số tin cậy, phân tích khám phá EFA, hồi quy và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu trước đó. Sau nghiên cứu nhóm tác giả nhận thấy có 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm dạy tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương là: "Chất lượng giảng viên"; "Chương trình đào tạo"; "Học phí"; "Cơ sở vật chất và thiết bị"; "Hoạt động ngoại khóa"; "Đáp ứng". Từ nghiên cứu này, nhóm tác giả trình bày một số hàm ý quản trị để các trung tâm tiếng Anh có thể thay đổi các chính sách hợp lý đem lại sự hài lòng của học viên tại các trung tâm dạy tiếng Anh về chất lượng dịch vụ đào tạo trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

EVALUATION OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF TRAINING SERVICES AT ENGLISH LANGUAGE CENTERS IN BINH DUONG PROVINCE

Nguyen Van Dung*, Le Thi Quynh Trang, Nguyen Dinh Phuoc, Pham Quoc Hung, Tran Van Thanh, Nguyen Minh Tuan, Bui Thai Hoa, Dao Van Huy, Doan Thu Huong, Nguyen Hoang Kim Hieu, Nguyen Ngoc Lam

Lac Hong University, No. 10 Huynh Van Nghe Str., Buu Long Ward, Bien Hoa City, Dong Nai Province, Vietnam

*Corresponding Author: nvdung@lhu.edu.vn

RTICLE INFO

Received: Oct 21st, 2024
Revised: Nov 15th, 2024
Accepted: Dec 15th, 2024
Published: Mar 15th, 2025

KEYWORDS

Satisfaction;
Students;
Quality of training services;
English teaching center.

ABSTRACT

The author group surveyed, analyzed and evaluated the level of satisfaction with the quality of English teaching services at centers in Binh Duong. The research used a convenient sampling method with 206 survey questionnaires on students who have studied and are studying at English language centers in Binh Duong province (after eliminating 4 incomplete questionnaires) to evaluate the scales using Cronbach's Alpha reliability coefficient, EFA exploratory factor analysis, multiple regression analysis and testing the initial hypotheses. The research results show that there are 6 factors affecting student satisfaction with the quality of training services at English language centers in Binh Duong province: "Quality of lecturers"; "Training program"; "Tuition"; "Facilities and equipment"; "Extracurricular activities"; "Responsiveness". Through the research results, the author suggests managerial implications for English centers to pay attention to factors affecting student satisfaction with the quality of training services at English teaching centers in Binh Duong province.

Doi: <https://doi.org/10.61591/jslhu.21.554>

Available online at: <https://js.lhu.edu.vn/index.php/lachong>

1. GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, các trung tâm tiếng Anh tại Bình Dương ngày càng phát triển để đáp ứng nhu cầu học ngoại ngữ của người dân địa phương. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những hạn chế trong chất lượng dịch vụ đào tạo. Một số trung tâm gặp khó khăn trong việc cung cấp cơ sở vật chất hiện đại, chương trình giảng dạy chưa phong phú, và đội ngũ giảng viên chưa đáp ứng đủ nhu cầu của học viên về phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ. Những hạn chế này có thể làm giảm mức độ hài lòng của học viên, từ đó ảnh hưởng đến uy tín và sức cạnh tranh của các trung tâm. Do vậy, nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên là cần thiết, giúp các trung tâm cải thiện và điều chỉnh dịch vụ để đáp ứng tốt hơn mong đợi của học viên, qua đó thúc đẩy phát triển bền vững.

Nhóm tác giả thực hiện "Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo: Trường hợp nghiên cứu tại các trung tâm dạy tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương" để phân tích, đánh giá những yếu tố trong mô hình nghiên cứu tác động cụ thể đến sự hài lòng của học viên. Điều này không chỉ giúp các trung tâm hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong đợi của học viên, mà còn đưa ra những giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, từ đó nâng cao uy tín và sự tin cậy của các trung tâm.

Ngoài ra, tỉnh Bình Dương đang trên đà phát triển mạnh về kinh tế và giáo dục, nhưng vẫn chưa có nhiều nghiên cứu chuyên sâu về sự hài lòng của học viên trong lĩnh vực dịch vụ đào tạo. Do đó, đề tài này mang tính thời sự, đáp ứng nhu cầu cấp thiết về việc nâng cao chất lượng giáo dục và dịch vụ đào tạo ngoại ngữ tại địa phương.

2. NỘI DUNG

2.1 Sự hài lòng của học viên

Theo Oliver (1997) [8], sự hài lòng của học viên (trong trường hợp này là học viên) là sự đánh giá cảm xúc của họ sau khi sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ. Ngoài ra, theo Parasuraman, Zeithaml, và Berry (1988) [9], chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và nhận thức của họ về dịch vụ sau khi sử dụng. Đối với các trung tâm tiếng Anh, chất lượng dịch vụ đào tạo bao gồm các yếu tố như: cơ sở vật chất, chất lượng giảng viên, chương trình giảng dạy, và mức độ hỗ trợ dành cho học viên. Những yếu tố này không chỉ giúp đáp ứng nhu cầu học tập của học viên mà còn gia tăng sự hài lòng và cam kết của họ đối với trung tâm. Trong nghiên cứu này, các yếu tố được chọn lọc dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ và các nghiên cứu trước đây về dịch vụ giáo dục, nhằm tìm hiểu những tác động của chúng đến sự hài lòng của học viên tại các trung tâm tiếng Anh ở Bình Dương.

2.2 Giả thuyết nghiên cứu

Trong nghiên cứu về sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo: trường hợp nghiên cứu tại các trung tâm dạy tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương có nhiều yếu tố tích cực và cả tiêu cực ảnh hưởng đến học viên. Nhiều hoạt động nghiên cứu đã cho thấy vấn đề về chất lượng dịch vụ đào tạo được khách hàng lưu tâm như trong nghiên cứu của Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh và Huỳnh Thanh Nhã, (2023) [5]. Nhóm tác giả tham khảo thêm một vài mô hình nghiên cứu khác về chất lượng dịch vụ đào tạo [1-4,6,8-10] để đề xuất mô hình nghiên cứu đo lường những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng của học viên tại các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Trong nghiên cứu này, xác định cụ thể những biến độc lập bao gồm:

Cơ sở vật chất và thiết bị và thiết bị: gồm các thiết bị chiếu sáng, thiết bị điều hòa nhiệt độ, ... là những phương tiện tạo sự thoải mái cho học viên trong quá trình học (Shi, Wanying; Drzymalski, Julie; Guo, Jian, 2014) [11].

H1: cơ sở vật chất và thiết bị tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

Chất lượng giảng viên: chất lượng giáo viên trong giảng dạy tiếng Anh rất quan trọng vì cần tính tương tác rất lớn giữa giáo viên và người học. Ngoài ra theo tác giả như: Emtinan Alqurashi (2019) [7] chất lượng giáo viên góp phần rất lớn trong việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên. Thế nên giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H2: chất lượng giáo viên tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

Chương trình đào tạo: giả thuyết này được kế thừa từ các nghiên cứu trước đây như của Rumana Ferdouse và Mohammad Tamzid (2018) [12], trong đó cho thấy chương trình đào tạo phong phú và thực tiễn có tác động tích cực đến sự hài lòng của học viên. Chương trình đào tạo không chỉ cần phải đáp ứng nhu cầu học tập mà còn phải có sự kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, giúp học viên ứng dụng kiến thức vào thực tiễn một cách hiệu quả. Ngoài ra, Nguyễn Chí Hải (2022) [2] cũng nhấn mạnh rằng sự phù hợp của nội dung chương trình giảng dạy và mức độ đáp ứng nhu cầu thực tế của học viên là một trong những yếu tố quan trọng đối với sự hài lòng của học viên trong bối cảnh giáo dục Việt Nam. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H3: chương trình đào tạo tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

Danh tiếng, uy tín nhà trường: giả thuyết này được phát triển dựa trên các nghiên cứu về tác động của thương hiệu và uy tín trong lĩnh vực giáo dục. Theo Phạm Thị Liên (2016) [3], uy tín của một tổ chức giáo dục có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của học viên. Trong môi trường đào tạo tiếng Anh, học viên thường ưu tiên lựa chọn các trung tâm có danh tiếng và uy tín cao vì nó mang lại sự tin tưởng về chất lượng giảng dạy. Việc duy trì và nâng cao uy tín của trung tâm sẽ tác động tích cực đến sự hài lòng của học viên, tạo sự cam kết dài lâu đối với trung tâm đào tạo. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H4: danh tiếng, uy tín của trung tâm tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

Hoạt động ngoại khóa: là yếu tố quan trọng trong các mô hình dịch vụ giáo dục hiện đại, đặc biệt là các chương trình đào tạo tiếng Anh. Nghiên cứu của Wei Yu (2011) [14] đã chỉ ra rằng các hoạt động ngoại khóa hỗ trợ tích cực cho việc học ngôn ngữ, không chỉ giúp học viên thực hành kỹ năng giao tiếp mà còn giúp phát triển kỹ năng mềm như làm việc nhóm và giải quyết vấn đề. Trong nghiên cứu tại Bình Dương, các hoạt động ngoại khóa còn góp phần giúp học viên tạo ra môi trường giao tiếp thực tiễn, từ đó gia tăng sự hứng thú và hài lòng đối với chương trình đào tạo.

Giả thuyết H5: hoạt động ngoại khóa có tác động thuận chiều với sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

Chi phí hợp lý: trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo, yếu tố “Học phí hợp lý” thường không xuất hiện trong các mô hình chất lượng dịch vụ truyền thống như SERVQUAL hoặc SERVPERF, vốn chủ yếu tập trung vào các yếu tố như độ tin cậy, tính đáp ứng, và chất lượng giảng dạy. Tuy nhiên, trong bối cảnh các trung tâm tiếng Anh tại Bình Dương, học phí đóng vai trò quan trọng đối với quyết định đăng ký học và sự hài lòng của học viên. Do đặc điểm cạnh tranh của thị trường và điều kiện kinh tế của một bộ phận học viên, học phí hợp lý không chỉ là yếu tố kinh tế mà còn là một yếu tố ảnh hưởng đến sự cảm nhận giá trị dịch vụ của học viên. Theo Lê Thị Hải Dương và Nguyễn Đức Bảo Long (2022) [1], học phí có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người học trong bối cảnh các dịch vụ giáo dục tại Việt Nam, đặc biệt là trong các trung tâm dạy tiếng Anh, nơi học viên thường có sự nhạy cảm với giá cả dịch vụ. Hơn nữa, nghiên cứu của Ferdouse và Tamzid (2018) [12] cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của yếu tố chi phí đối với các dịch vụ giáo dục trong các bối cảnh khác nhau. Do đó, việc đưa yếu tố “Học phí hợp lý” vào nghiên cứu là cần thiết, bởi vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng và giá trị cảm nhận của học viên, giúp các trung tâm có thể điều chỉnh chính sách giá cả để thu hút và giữ chân học viên hiệu quả hơn.

Giả thuyết H6: học phí hợp lý tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Thang đo Likert từ 1 đến 5 điểm được dùng ở nghiên cứu này dựa vào thang đo SERVPERF để đo những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên tại các trung tâm dạy tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban đầu gồm 6 thành phần và 22 biến quan sát. Hoạt động nghiên cứu này được thực hiện thành 2 giai đoạn: nghiên cứu khởi tạo và nghiên cứu chính thức.

Tổ chức nghiên cứu khởi tạo ban đầu thông qua phương pháp nghiên cứu định tính gồm: thảo luận với 9 chuyên gia trong quản lý giáo dục và những giảng viên có kinh nghiệm giảng dạy tiếng Anh. Dựa vào ý kiến này để chỉnh sửa thang đo với tiêu chí: xúc tích, đúng ý nghĩa để lý luận tổng thể hợp lý trong nghiên cứu.

Sau đó người viết kiểm định mức độ tin cậy của các thang đo, bằng cách thực hiện nghiên cứu định lượng sơ bộ với 20 học viên đã từng dùng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Việc thực hiện theo các giai đoạn này để xây dựng bảng câu hỏi chính thức nhằm thực hiện các giai đoạn nghiên cứu sau đó. Thang đo cuối cùng được xác định là 22 biến quan sát thuộc 6 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương bao gồm: (1) Cơ sở vật chất (CSVC) thực hiện đo bởi 4 biến quan sát; (2) Chất lượng giảng viên (CLGV) thực hiện đo bởi 4 biến quan sát; (3) Chương trình đào tạo (CTDT) thực hiện đo bởi 4 biến quan sát; (4) Đáp ứng (DU) thực hiện đo bởi 4 biến quan sát; (5) Hoạt động ngoại khóa (HDNK) thực hiện đo bởi 3 biến quan sát; (6) Học phí (HP) thực hiện đo bởi 3 biến quan sát. Thang đo Sự hài lòng của học viên (SHL) dựa trên lý thuyết cơ bản cùng với những nghiên cứu trước đó

của những tác giả Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh và Huỳnh Thanh Nhã, (2023), tác giả xây dựng thang đo Sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo các trung tâm tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Kết quả nghiên cứu định lượng ban đầu cho thấy hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 của mỗi thang đo đồng thời hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Thế nên, các thang đo đạt chuẩn để tiếp tục nghiên cứu chính thức. Như vậy, thang đo nghiên cứu chính thức được xác định 22 biến quan sát thuộc 6 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo và 3 biến quan sát đo lường sự hài lòng của học viên. Mẫu khảo sát được thu thập bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, cũng như thông qua phỏng vấn trực tiếp hoặc bằng việc khảo sát trực tuyến qua bảng hỏi khảo sát.

2.4 Kết quả nghiên cứu

Quá trình khảo sát được thực hiện với 210 bảng hỏi gửi đến các học viên, từ tháng 9 đến 10 năm 2024 tại Bình Dương, sau đó thu thập tổng hợp còn 206 bảng hỏi hợp lệ được dùng phân tích

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Biến	Nội dung
Giới tính	Nam = 42,7%, Nữ = 57,3%
Độ tuổi	Từ 15 – dưới 18 tuổi = 66,5%, Từ 18 – 22 tuổi = 24,3%, Trên 22 tuổi = 9,2%
Đối tượng học	Học sinh = 66,5%, Sinh viên = 23,8%, Đi làm = 8,3%, Đối tượng khác = 1,5%
Thời gian theo học	Dưới 1 năm = 25,2%, Từ 1 đến 2 năm = 40,3%, Trên 2 năm = 34,5%

2.4.1 Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Độ tin cậy của các biến quan sát khi kiểm định Cronbach's Alpha tất cả lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 theo lý thuyết là được chấp nhận.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố

Các biến quan sát	Ma trận thành phần xoay					
	1	2	3	4	5	6
CLGV2	.791					
CLGV4	.783					
CLGV3	.766					
CLGV1	.741					
CLDT2		.785				
CLDT3		.784				
CLDT1		.729				
CLDT4		.634				
HDNK2			.777			

HDNK3	.761
HDNK1	.756
CSV4	.807
CSV1	.794
CSV2	.772
HP3	.857
HP1	.784
HP2	.745
DU4	.795
DU3	.761
DU1	.735

Dữ liệu nghiên cứu cho thấy: hệ số KMO = 0,825 > 0,5 là phù hợp, kiểm định Bartlett's cũng có sig = 0,000.

Kết quả có 6 nhân tố (sau phân tích) đã rút trích tại eigenvalue là 1,115 > 1, tổng phương sai trích dùng để giải thích nhân tố là 67,143% > 50% đạt yêu cầu, vì thế các yếu tố này được giải thích 67,143% biến thiên trong dữ liệu, thỏa điều kiện phân tích nhân tố.

Như vậy sau khi phân tích sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo học viên đã chọn được 6 yếu tố với 20 biến quan sát (Bảng 2).

Phân tích nhân tố cho biến phụ thuộc:

Kết quả phân tích cho thấy: 3 biến quan sát trong thang sự hài lòng của học viên hội tụ thành một nhân tố và giá trị eigenvalue là 2,051 > 1. Hệ số tải của 3 biến quan sát đều lớn hơn 0,5 và tổng phương sai trích dùng để giải thích nhân tố là 68,356%. Như vậy, dữ liệu được dùng (đạt yêu cầu) trong phân tích hồi quy tuyến tính, nhóm tác giả tiếp tục kiểm định lại độ tin cậy các nhân tố sau EFA.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA):

Kết quả cho thấy hệ số KMO đạt 0,825 (>0,5), phù hợp để tiếp tục phân tích nhân tố. Kiểm định Bartlett có sig = 0.000, cho thấy các biến trong mô hình có mối quan hệ tuyến tính với nhau. Sau khi rút trích nhân tố với giá trị eigenvalue > 1, kết quả EFA đã rút trích được 6 nhân tố, giải thích được 67,143% phương sai tổng, đáp ứng tiêu chuẩn tối thiểu 50%. Các yếu tố này bao gồm: chất lượng giảng viên, chương trình đào tạo, học phí, cơ sở vật chất, hoạt động ngoại khóa và đáp ứng. Mỗi yếu tố được đo lường bằng các biến quan sát với hệ số tải nhân tố cao (>0,5), cho thấy tính hội tụ của các biến trong từng yếu tố.

Phân tích tương quan

Lết quả cho thấy tất cả các yếu tố độc lập đều có mối tương quan dương với biến phụ thuộc là sự hài lòng của học viên, với mức ý nghĩa < 0.05. Các yếu tố như chất lượng giảng viên, chương trình đào tạo và cơ sở vật chất có hệ số tương quan cao nhất, cho thấy vai trò quan trọng của chúng trong việc nâng cao sự hài lòng của học viên.

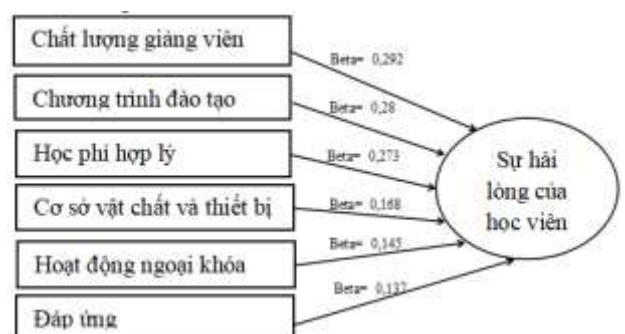
2.4.2 Kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình

Mô hình có R² là 0,685 và R² điều chỉnh là 0,675 cho thấy mức độ phù hợp của mô hình là 67,5% hay mô hình nghiên cứu giải thích được 67,5% sự biến thiên thiên của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là do các biến độc lập trong mô hình tác động và 32,5% sự biến thiên còn lại được giải thích là do các biến khác ngoài mô hình nghiên cứu của tác giả. Ngoài ra, hệ số Durbin đạt 1,985 nằm trong phạm vi (từ 1 đến 3) nên không có hiện tượng tự tương quan, điều đó giải thích được mô hình không sai giả thuyết đặt ra về tính độc lập của sai số.

Bảng 3. Kết quả hồi quy tuyến tính của từng biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig	Đo lường đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	VIF
CSV	.130	.165		.791	.430		
	.127	.035	.168	3.686	.000	.764	1.308
CLG	.218	.033	.292	6.693	.000	.831	1.203
	.225	.038	.280	5.874	.000	.695	1.439
CTD	.225	.038	.280	5.874	.000	.695	1.439
	.094	.034	.137	2.801	.006	.664	1.506
HDN	.109	.036	.145	3.063	.002	.711	1.407
	.196	.032	.273	6.037	.000	.776	1.288

Từ kết quả Bảng 3, ta thấy chỉ số Sig của các biến quan sát BM, HI, DSD, TĐ và AH nhỏ hơn 0,05 có ý nghĩa trong việc ảnh hưởng tuyến tính đến quyết định sử dụng dịch vụ thanh toán bằng mã QR tại các nhà hàng trong tỉnh Đồng Nai. Kết quả cuối cùng nhận 6 biến quan sát sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm tiếng Anh của học viên trên địa bàn tỉnh Bình Dương theo mô hình sau:



Hình 1. Mô hình hiệu chỉnh

Nghiên cứu đã chỉ ra “Chất lượng giảng viên” có ảnh hưởng cao nhất đến sự hài lòng của học viên khi Beta = 0,292, đây là tiền đề cho các trung tâm đào tạo tiếng Anh trong tỉnh Bình Dương cần lưu tâm nhất đến chất lượng

giảng viên để đem lại sự hài lòng cao nhất cho học viên. Bên cạnh đó “Đáp ứng” có ảnh hưởng thấp nhất trong 6 biến quan sát từ mô hình ($\text{Beta} = 0,137$) nhưng điều đó không có nghĩa các trung tâm đào tạo tiếng Anh bỏ qua yếu tố này, mà điều đó có nghĩa rằng học viên quan tâm đến “Đáp ứng” ở mức thấp nhất có thể do họ quan tâm nhiều đến các vấn đề khác.

Bảng 4. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định

Giả thuyết	Nhân tố	Kết quả
H ₁	Chất lượng giảng viên có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận
H ₂	Chương trình đào tạo có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận
H ₃	Học phí hợp lý có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận
H ₄	Cơ sở vật chất có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận
H ₅	Hoạt động ngoại khóa có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận
H ₆	Đáp ứng có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo	Chấp nhận

Dựa vào chỉ tiêu VIF và độ chấp nhận của biến (Tolerance) để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy tổng thể các biến đều có $\text{VIF} < 2$ nên mức độ chấp nhận của biến (Tolerance) là tốt, nên không có hiện tượng đa cộng tuyến và phương trình hồi quy là hợp lý.

2.5 Hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng yếu tố “Chất lượng giảng viên” và “Chương trình đào tạo” có tác động lớn nhất đến sự hài lòng của học viên, cho thấy rằng học viên quan tâm chủ yếu đến năng lực giảng dạy và nội dung học tập. Điều này phù hợp với các nghiên cứu trước đây như của Nguyễn Minh Tân (2023) và Alqurashi (2019), khi các yếu tố về chất lượng giảng viên và chương trình luôn có vai trò chủ đạo trong lĩnh vực đào tạo ngoại ngữ. Ngoài ra, các yếu tố như cơ sở vật chất, hoạt động ngoại khóa và đáp ứng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường học tập thoải mái và hỗ trợ. Như vậy, các trung tâm tiếng Anh tại Bình Dương cần tập trung đầu tư vào chất lượng giảng viên và cải tiến chương trình đào tạo để nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, nên tăng cường các hoạt động ngoại khóa và cải thiện cơ sở vật chất nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của học viên, góp phần gia tăng sự hài lòng và cam kết của học viên đối với trung tâm. Cụ thể:

- Chất lượng giảng viên: Đội ngũ giảng viên tại các trung tâm tiếng Anh chủ yếu có nguồn gốc từ Anh, Mỹ, Úc, Canada, Newzealand, Nam Phi... có bằng cấp chứng chỉ quốc tế công nhận họ có vai trò quyết định đến chất

lượng dạy và học tập. Như vậy, ngay từ khâu tuyển dụng phải lựa chọn hình thức tuyển chọn đầu vào và đào tạo giáo viên giảng dạy cho phù hợp với điều kiện của trung tâm, đặc thù học sinh Việt Nam và đặc biệt họ phải biết yêu việc giảng dạy và yêu trẻ. Khắc phục hạn chế của mỗi cá nhân và tăng cường yếu tố “ngoại chất lượng” cho đội ngũ giáo viên bởi vì đối với việc học ngoại ngữ thì việc được tiếp xúc với người nói tiếng bản xứ là một cách tốt nhất để học ngoại ngữ.

- Chương trình giảng dạy: Các trung tâm tiếng Anh nên xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, thường xuyên thực hiện đánh giá định kỳ chương trình đào tạo dựa trên phản hồi học viên và kết quả học tập. Bên cạnh đó đảm bảo chương trình đào tạo được cập nhật thường xuyên để phản ánh những thay đổi trong tiêu chuẩn giáo dục quốc tế và các xu hướng mới trong việc học tiếng Anh.

- Học phí: Các trung tâm tiếng Anh bên cạnh việc đầu tư cơ sở vật chất tốt, hiện đại, đội ngũ giáo viên giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và phương pháp giảng dạy tốt, trung tâm cần phải chú trọng xây dựng thang học phí phù hợp cho từng đối tượng học viên, phân khúc thị trường và có chính sách miễn giảm học phí khi học viên tham gia học thời gian dài (từ 6 tháng trở lên) hoặc đạt được những kết quả cao trong các kỳ thi,... nhằm hỗ trợ, động viên và khuyến khích học viên nỗ lực học tập tốt hơn, qua đó giữ chân được học viên cũ cũng như thu hút học viên mới ngày càng nhiều.

- Cơ sở vật chất: gồm địa điểm học, số phòng, bàn ghế học tập, hệ thống loa đài phục vụ học viên, ... cũng có ảnh hưởng tương đối đến chất lượng dạy và học ngoại ngữ. Các trung tâm tiếng Anh cũng giống như một trường học thu nhỏ với nhiều đối tượng khác nhau nên phải làm sao đáp ứng được tốt nhất những nhu cầu của người dạy và người học: yên tĩnh, thoáng mát, khu phòng học, khu vệ sinh sạch sẽ, sân bãi để xe, ... sẽ tạo ra một môi trường thoải mái cho việc tiếp thu kiến thức. Việc đầu tư vào các thiết bị công nghệ như máy tính, máy chiếu, bảng thông minh, và các công cụ hỗ trợ giảng dạy khác là yếu tố quan trọng. Điều này không chỉ hỗ trợ giáo viên truyền đạt kiến thức hiệu quả hơn mà còn giúp học viên dễ dàng tiếp cận các nguồn tài liệu học tập trực tuyến.

- Hoạt động ngoại khóa: Trong bối cảnh nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm tiếng Anh, hoạt động ngoại khóa có thể đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm học tập và sự gắn kết của học viên. Các hoạt động ngoại khóa giúp học viên kết nối với nhau và xây dựng một môi trường học tập cởi mở, thân thiện. Điều này có thể góp phần vào sự hài lòng của học viên, giúp họ cảm thấy thoải mái hơn khi học tập tại trung tâm.

- Đáp ứng: Khả năng đáp ứng của cán bộ nhân viên của các trung tâm tiếng Anh là yếu tố cần thiết ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm tiếng Anh. Do đó, nâng cao thái độ phục vụ của giảng viên, nhân viên của trung tâm cũng cần thiết để làm hài lòng học viên. Ngoài ra trung tâm cũng cần có biện pháp cải thiện chất lượng phòng học, trang thiết bị học tập, thư viện học liệu phù hợp, phong phú, đa dạng và cập nhật thường xuyên trong 5 năm trở lại.

3. KẾT LUẬN

Sau khi đã phân tích các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trung tâm dạy tiếng Anh trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Kết quả chỉ ra các yếu tố như chất lượng giảng viên, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, sự hỗ trợ học viên và mức học phí hợp lý đều có tác động theo các mức độ khác nhau đến sự hài lòng của học viên. Trong đó, chất lượng giảng viên và chương trình đào tạo được nhận diện là hai yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất, đóng vai trò quan trọng trong việc gia tăng mức độ hài lòng của học viên.

Các phát hiện từ nghiên cứu cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn để các trung tâm dạy tiếng Anh tại Bình Dương có thể áp dụng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Thêm vào đó, các trung tâm cũng lưu tâm thêm đến việc đầu tư vào năng lực giảng dạy của giáo viên và xây dựng chương trình đào tạo phù hợp (cập nhật thường xuyên) với nhu cầu học viên. Ngoài ra, cải thiện cơ sở vật chất, tạo điều kiện học tập thuận lợi và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hiệu quả cũng là các yếu tố cần chú trọng.

Nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế, bao gồm phạm vi khảo sát còn giới hạn ở một số trung tâm dạy tiếng Anh nhất định. Do đó, các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng đối tượng khảo sát hoặc bổ sung thêm các yếu tố khác như phong cách quản lý của trung tâm, sự đổi mới trong phương pháp giảng dạy để có cái nhìn toàn diện hơn về sự hài lòng của học viên.

Nhìn chung, nghiên cứu đã đạt được mục tiêu đề ra, góp phần vào việc hiểu rõ hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên, đồng thời cung cấp các giải pháp thiết thực cho các trung tâm dạy tiếng Anh nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

4. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Lê Thị Hải Dương và Nguyễn Đức Bảo Long (2022) Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học: bằng chứng từ sinh viên và doanh nghiệp. *Tạp chí Giáo dục* số 15/2022.
- [2] Nguyen Chi Hai (2022) Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research* 11(1):339-351.
- [3] Phạm Thị Liên (2016) Training service quality and learner satisfaction: The case of the University of Economics, Hanoi National University, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 32, Số 4 (2016) 81-89.

[4] Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022) Factors affecting humor student satisfaction with the quality of its training services Van Hien University, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 27, tháng 12 năm 2021

[5] Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh và Huỳnh Thanh Nhã (2023) Influencing factors student satisfaction with the quality of training at Can Tho University of Engineering and Technology. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 59(6), 211-222.

[6] Đinh Thị Hồng Vân, Nguyễn Thị Quỳnh Anh, Phan Thị Mai Hương, Phạm Thê Kiên, Nguyễn Thắm, Nguyễn Thanh Hưng (2021), *Vietnamese Students' Satisfaction toward Higher Education Service: The Relationship between Education Service Quality and Educational Outcomes*. *Tạp chí khoa học giáo dục Việt Nam*, Số 37 tháng 01/2021

[7] Emtinan Alqurashi (2019) Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments, *Journal of Taylor & Francis*, Volume 40, 2019-Issue 1, 133-148

[8] Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the customer. New York.

Oliver, R.L. (1999) Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33- 34.

[9] Parasuraman, A., Valarie A, Zeithaml, & Leonard L, Berry (1993), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Further Research", *Journal of Marketing*, Vol 58, pp. 111- 124.

[10] Harvey, L., & Green, D. (1993). *Defining Quality*. Assessment and Evaluation in Higher Education, 18, 9-34.

[11] Shi, Wanying; Drzymalski, Julie; Guo, Jian (2014). *Measuring College Student Satisfaction: Analyzing Interactions among Student Attributes*. IIE Annual Conference. Proceedings; Norcross (2014): 2075-2084.

[12] Tamzid (2018) Relationship among Employee Training, Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study on Private Domestic Airlines in Bangladesh. *International Journal of Ethics in Social Sciences* Vol. 6, No. 2, December 2018.

[13] Tran, H. N., & Nguyen, T. H. T, (2019), *Hoạt động thực hiện của giáo viên dạy tiếng Anh phát triển chuyên môn: Nghiên cứu điển hình tại thành phố Hồng Lĩnh, Việt Nam*, *Tạp chí Quốc tế: Học tập cộng đồng và chuyên nghiệp* 26(2), 27-41,

DOI:10.18848/2328-6318/CGP/v26i02/27-41.

[14] Wei Yu (2011). *Improving Customer Satisfaction Case: Compass Foreign Language Training Centre, China*. Laurea University of Applied Sciences.