

# Phân tích kết quả khảo sát để xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với các chương trình đào tạo tại đại học y dược Thành phố Hồ Chí Minh

Lê Bá Anh Duy\*, Hoàng Đạo Bảo Trâm, Nguyễn Thị Thu Quyên, Nguyễn Thị Phương Linh, Nguyễn Khánh Chi, Trần Văn Thành



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh

Liên hệ

Lê Bá Anh Duy, Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh

Email: lbadaytcc15@ump.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 06-8-2024
- Ngày sửa đổi: 20-12-2024
- Ngày chấp nhận: 27-12-2024
- Ngày đăng:

DOI:



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



## TÓM TẮT

Chất lượng giáo dục đại học có nhiều cách tiếp cận và đa chiều. Nhiều hệ thống phân loại và các công cụ đo lường riêng biệt được phát triển bởi vì ý nghĩa, số lượng và tầm quan trọng của các chiều chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào định hướng văn hóa và giá trị của người các bên liên quan. Người học đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục. Nghiên cứu trước của nhóm tác giả chúng tôi đã đề xuất bộ công cụ khảo sát sự hài lòng của sinh viên gồm 3 thành phần Chất lượng Chương trình đào tạo, Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo và Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học. Với mục đích phân tích để xác định yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa đến mức độ hài lòng của người học, nhằm từ đó có cơ sở đưa ra các giải pháp một cách có chọn lọc hướng đến mục tiêu nâng cao sự hài lòng của sinh viên, đề tài tiến hành phân tích thống kê kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm cuối về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu cắt ngang với phương pháp thu thập mẫu toàn bộ được tiến hành trên người học năm cuối của chương trình đào tạo đại học chính quy tại Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh từ tháng 5 đến tháng 7 năm 2022. Bảng câu hỏi trực tuyến được khảo sát bằng phần mềm Phần mềm quản lý Giáo dục (PMT-EMS). Số liệu sau khi được thống kê và làm sạch bằng phần mềm Excel, sẽ được phân tích tại phần mềm STATA. Các tiêu chí được kiểm định bằng các chỉ số Chi-square/df nhỏ hơn 5, các chỉ số đo độ phù hợp tuyệt đối (GFI), hệ số Turker-Lewis (TLI), chỉ số thích hợp so sánh (CFI) có giá trị lớn hơn 0,9, giá trị sai số của mô hình RMSEA thấp hơn 0,08 5,6. Bên cạnh đó, AVE (Trung bình hiệp phương sai trích) và CR (Độ tin cậy tổng hợp) được sử dụng để kiểm tra độ tin cậy và tính hội tụ 7,8. Tương tự các chỉ số RMSEA, Chi bình phương/df, CFI, GFI, AGFI để đánh giá mô hình. Ngoài ra, NFI, RFI, IFI (lớn hơn 0,9) được sử dụng để kiểm định sự phù hợp của mô hình và tác động của các biến quan sát 9. Nghiên cứu cho thấy nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng sinh viên là hoạt động hỗ trợ người học. Yếu tố thứ hai ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là chất lượng của đội ngũ hỗ trợ và tổ chức đào tạo.

**Từ khoá:** Sự hài lòng sinh viên, hoạt động hỗ trợ người học, đội ngũ hỗ trợ, tổ chức đào tạo

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

2 Chất lượng giáo dục đại học có nhiều cách tiếp cận  
3 và đa chiều<sup>1</sup>. Nhiều hệ thống phân loại và các công  
4 cụ đo lường riêng biệt được phát triển bởi vì ý nghĩa,  
5 số lượng và tầm quan trọng của các chiều chất lượng  
6 dịch vụ phụ thuộc vào định hướng văn hóa và giá trị  
7 của người các bên liên quan<sup>2</sup>. Người học, vừa là đối  
8 tượng thụ hưởng trực tiếp, và cũng là kết quả của quá  
9 trình đào tạo; đóng vai trò quan trọng trong sự phát  
10 triển của hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng  
11 giáo dục<sup>3</sup>.  
12 Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh là trường đại  
13 học thuộc khối ngành Sức khỏe, với tầm nhìn “Phát  
14 triển thành đại học khoa học sức khỏe hàng đầu Việt  
15 Nam, ngang tầm các đại học trong khu vực”, với đặc

thù đào tạo nguồn nhân lực cho nền y tế phía Nam  
Việt Nam nói riêng, và khu vực Đông Nam Á nói  
riêng. Để tạo được ưu thế đào tạo và đảm bảo các  
điều kiện bảo đảm chất lượng, trường phải liên tục  
nâng cao năng lực hệ thống, đội ngũ giảng viên, cán  
bộ và các dịch vụ đào tạo, hỗ trợ người học.  
Nghiên cứu trước đây của nhóm tác giả chúng tôi năm  
2024 (đã được bình duyệt và chấp nhận đăng) đã đề  
xuất công cụ nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên gồm  
3 thành phần Chất lượng Chương trình đào tạo, Chất  
lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo và Chất  
lượng các hoạt động hỗ trợ người học.  
Với mục đích phân tích để xác định yếu tố ảnh hưởng  
có ý nghĩa đến mức độ hài lòng của người học, nhằm  
từ đó có cơ sở đưa ra các giải pháp một cách có chọn  
lọc hướng đến mục tiêu nâng cao sự hài lòng của sinh

**Trích dẫn bài báo này:** Duy L B A, Trâm H D B, Quyên N T T, Linh N T P, Chi N K, Thành T V. **Phân tích kết quả khảo sát để xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với các chương trình đào tạo tại đại học y dược Thành phố Hồ Chí Minh.** *Sci. Tech. Dev. J. - Health Sci.* 2025; (1):1-8.

32 viên về chất lượng dịch vụ đào tạo, để tài tiến hành  
 33 phân tích thống kê kết quả khảo sát sự hài lòng của  
 34 sinh viên năm cuối về chất lượng dịch vụ đào tạo tại  
 35 Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh.

## 36 CƠ SỞ LÝ LUẬN

37 Để xác định yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài  
 38 lòng của sinh viên, cụ thể trong các chương trình đào  
 39 tạo đang thực hiện tại Đại học Y Dược thành phố Hồ  
 40 Chí Minh, chúng tôi xác lập 03 giả thuyết thống kê  
 41 dựa trên 3 nhóm câu hỏi khảo sát đã được phân tích  
 42 trước đây. Cụ thể 03 giả thuyết bao gồm:

43 Giả thuyết H1: Chất lượng của chương trình đào tạo  
 44 tác động đến sự hài lòng của sinh viên

45 Giả thuyết H2: Chất lượng của Đội ngũ giảng viên và  
 46 công tác tổ chức đào tạo tác động đến sự hài lòng của  
 47 sinh viên

48 Giả thuyết H3: Chất lượng của các hoạt động hỗ trợ  
 49 người học tác động đến sự hài lòng của sinh viên

## 50 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 51 Thiết kế nghiên cứu

52 Nghiên cứu cắt ngang với phương pháp thu thập mẫu  
 53 toàn bộ được tiến hành trên người học năm cuối của  
 54 chương trình đào tạo đại học chính quy tại Đại học Y  
 55 Dược thành phố Hồ Chí Minh từ tháng 5 đến tháng  
 56 7 năm 2022. Bảng câu hỏi trực tuyến được khảo sát  
 57 bằng phần mềm Phần mềm quản lý Giáo dục (PMT-  
 58 EMS).

### 59 Thu thập dữ kiện

60 Điều kiện chọn mẫu: Bao gồm tất cả các sinh viên  
 61 năm cuối, kể cả sinh viên chưa đủ điều kiện thi tốt  
 62 nghiệp, hoãn thi.

63 Điều kiện loại trừ: Sinh viên không đồng ý tham gia  
 64 khảo sát.

65 Cơ mẫu: Căn cứ số lượng biến trong mô hình nghiên  
 66 cứu, đồng thời dựa vào lý thuyết cỡ mẫu cho các  
 67 nghiên cứu có áp dụng kiểm định mô hình bằng phân  
 68 tích cấu trúc tuyến tính, cỡ mẫu tối thiểu được xác  
 69 định là 5 - 10 lần số biến<sup>4</sup>.

70 Trong tổng số mẫu thu thập là 1407, 474 phiếu bị loại  
 71 vì (1) 12 phiếu không hoàn thành bảng câu hỏi; (2)  
 72 462 lựa chọn một đáp án suốt toàn bộ bảng câu hỏi.  
 73 Cuối cùng, 933 phiếu hợp lệ được sử dụng để phân  
 74 tích.

### 75 Công cụ thu thập

76 Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng công cụ “Thang  
 77 đo sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo  
 78 nha khoa tại đại học y dược thành phố Hồ Chí Minh”.  
 79 Thang đo bao gồm 22 tiêu chí chia thành 3 yếu tố

(Bảng 1), trong đó sự hài lòng của người học được  
 thu thập qua 3 câu hỏi mã II9, III8, III9. Thang đo có  
 độ tin cậy nội bộ và có tính thống nhất cao (Cronbach  
 Alpha > 0,8).

### Xử lý dữ kiện

Số liệu sau khi được thống kê và làm sạch bằng phần  
 mềm Excel, sẽ được phân tích tại phần mềm STATA.  
 Phân tích mô tả: Các biến định lượng sẽ được biểu  
 diễn bằng trung bình và độ lệch chuẩn, các biến định  
 tính sẽ biểu diễn bằng tần suất và phần trăm. Ngoài  
 ra, các biến phân phối không bình thường sẽ được mô  
 tả dưới dạng trung vị và khoảng tứ phân vị.

Tác giả thực hiện phân tích CFA để đánh giá tính hội  
 tụ và phân biệt của thang đo trước khi phân tích theo  
 mô hình cấu trúc SEM để kiểm định các giả thuyết  
 nghiên cứu.

Các tiêu chí được kiểm định bằng các chỉ số Chi-  
 square/df nhỏ hơn 5, các chỉ số đo độ phù hợp tuyệt  
 đối (GFI), hệ số Tucker-Lewis (TLI), chỉ số thích hợp  
 so sánh (CFI) có giá trị lớn hơn 0,9, giá trị sai số của  
 mô hình RMSEA thấp hơn 0,08<sup>5,6</sup>. Bên cạnh đó, AVE  
 (Trung bình hiệp phương sai trích) và CR (Độ tin cậy  
 tổng hợp) được sử dụng để kiểm tra độ tin cậy và tính  
 hội tụ<sup>7,8</sup>.

Tương tự các chỉ số RMSEA, Chi bình phương/df,  
 CFI, GFI, AGFI để đánh giá mô hình. Ngoài ra, NFI,  
 RFI, IFI (lớn hơn 0,9) được sử dụng để kiểm định sự  
 phù hợp của mô hình và tác động của các biến quan  
 sát<sup>9</sup>.

## KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### Thông tin chung của mẫu khảo sát

Thông tin dân khẩu học được trình bày trong Bảng 2  
 và kết quả mức độ hài lòng được thống kê trình bày  
 trong Bảng 3.

### Phân tích yếu tố khẳng định (CFA)

Nghiên cứu tiến hành kiểm định giá trị hội tụ, giá trị  
 phân biệt và tính tương thích của công cụ với dữ liệu  
 thu thập. Kết quả phân tích khẳng định nhân tố lần 1  
 với giá trị TLI và CFI<sup>3</sup> 0,9; GFI<sup>3</sup> 0,8, SRMR < 0,08 là  
 chấp nhận được (Bảng 4). Tuy nhiên, Chi-square/df  
 và RMSEA cho thấy mô hình nghiên cứu chưa hoàn  
 toàn phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả của CFA lần 2 sau khi xem xét phần dư của  
 các hiệp phương sai chuẩn hoá và bổ sung các quan  
 hệ khả dĩ giữa các biến quan sát trong mô hình cho  
 thấy mô hình tương thích với dữ liệu nghiên cứu (các  
 cặp có hiệp phương sai lớn: III1-II2; II3-II4; III3 và  
 III1+III2) (Hình 1 và Bảng 5).

**Bảng 1: Thang đo sự hài lòng của người học**

Yếu tố	Ký hiệu	Tiêu chí
Chất lượng CTĐT	I1	CTĐT được phân bổ hợp lý thời lượng giữa lý thuyết và thực hành
	I2	CTĐT cung cấp cho SV đủ kiến thức cần thiết và cập nhật
	I3	CTĐT giúp SV phát triển các kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp
	I4	CTĐT giúp SV phát triển các thái độ cần thiết cho nghề nghiệp
Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo	II1	Đội ngũ GV có trình độ chuyên môn cao và cập nhật
	II2	Đội ngũ GV đạo đức tốt, tận tụy với nghề, sẵn sàng giúp đỡ SV (đặc biệt với người dân tộc thiểu số, khuyết tật)
	II3	Đội ngũ GV có phương pháp sư phạm tốt
	II4	Phương pháp giảng dạy giúp SV phát triển tốt kỹ năng giải quyết vấn đề, tự học, tự nghiên cứu...
	II5	Tổ chức thi, chấm thi, kiểm tra, đánh giá nghiêm túc, minh bạch và công khai
	II6	Phương pháp đánh giá kết quả học tập công bằng, khách quan, phù hợp năng lực
	II7	Môi trường học tập và thực tập đáp ứng hiệu quả cho giảng dạy
	II8	Cán bộ - Viên chức khối phục vụ có thái độ phục vụ tốt
	II9	Mức độ hài lòng về mối quan hệ Thầy-Trò trong thời gian học tập
Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	III1	CTĐT, quy chế và kế hoạch học tập được phổ biến kịp thời và tạo thuận lợi cho SV
	III2	Có đủ giáo trình, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo cho SV
	III3	Đào tạo kết hợp với đào tạo nhân cách, đạo đức nghề nghiệp và các kỹ năng mềm
	III4	Hoạt động Đoàn/Hội tác dụng tốt đến rèn luyện nhân cách SV
	III5	Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của SV
	III6	Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao của SV
	III7	Nhà trường chăm lo tốt sức khỏe của SV
	III8	Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo
	III9	Mức độ hài lòng về môi trường học tập và thực tập

128 Về kiểm định giá trị hội tụ, thang đo thoả mãn các  
 129 trọng số ước lượng chuẩn hoá của các chỉ báo lớn hơn  
 130 0,5 (Hình 1). Về kiểm định giá trị phân biệt, thực hiện  
 131 kiểm định hệ số tương quan các thành phần đều khác  
 132 1 và đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa ( $p < 0,001$ )  
 133 đều đạt theo tiêu chuẩn (Bảng 6). Về kiểm định độ tin  
 134 cậy, thang đo có độ tin cậy tổng hợp  $> 0,5$  và Cronbach  
 135 Alpha  $> 0,7$  (Bảng 7).

### Đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Tác giả thực hiện đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính. Kết quả kiểm định (Bảng 8) cho thấy giả thuyết H1 không có ý nghĩa thống kê với p-value lớn hơn 0,05, hai giả thuyết còn lại H2 và H3 đều có ý nghĩa thống kê cao ( $p$ -value  $< 0,001$ ).

Tác giả thực hiện lại kiểm định với 2 thành phần (Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo và Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học). Kết quả đánh giá sự phù hợp của mô hình theo Hu&Bentler (1999),

**Bảng 2: Đặc điểm mẫu khảo sát**

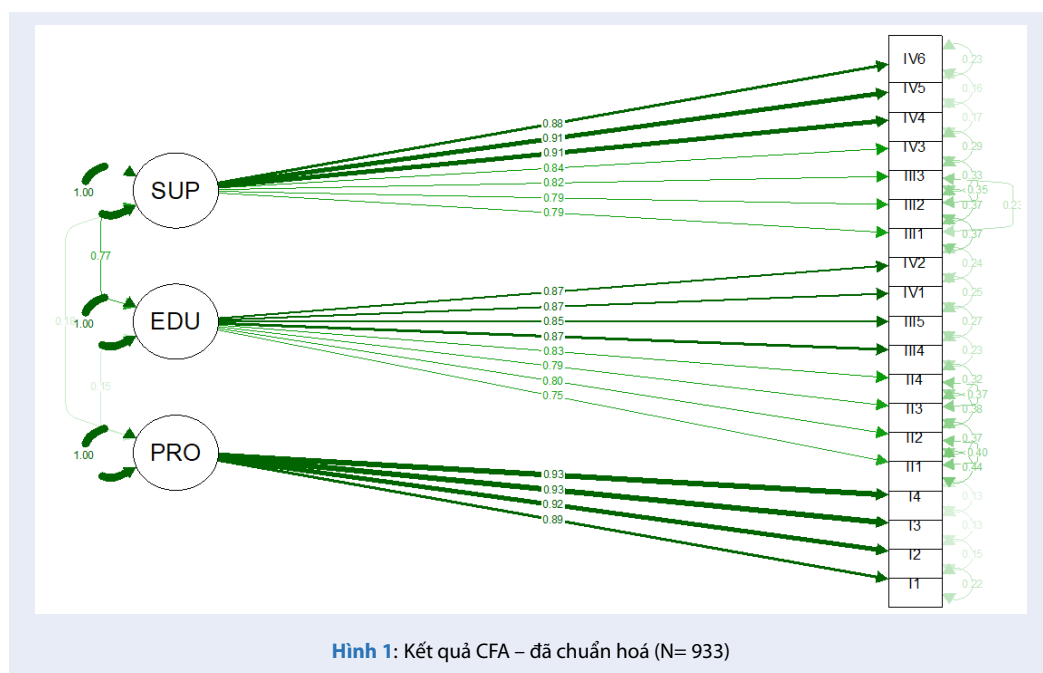
Đặc điểm	Tần số (n=115)	Tỷ lệ (%)
Ngành		
Y Khoa	224	24,01
Dược học	144	15,43
Điều dưỡng	103	11,04
Răng Hàm Mật	90	9,65
Kỹ thuật Xét nghiệm Y học	70	7,50
Hộ sinh	62	6,65
Gây mê hồi sức	61	6,54
Y học cổ truyền	56	6,00
Kỹ thuật Phục hồi chức năng	51	5,47
Kỹ thuật Hình ảnh y học	44	4,72
Phục hình răng	28	3,00
Giới tính		
Nữ	616	66,02
Tuổi		
Dân tộc		
Khác	94	10,08
Người khuyết tật		
Có	2	0,21

**Bảng 3: Điểm trung bình mức độ hài lòng (thang điểm 5)**

Đặc điểm	Điểm trung bình ± Độ lệch chuẩn
Chung	3,89 ± 0,68
Ngành	
Y Khoa	4,10 ± 0,51
Dược học	3,37 ± 0,92
Điều dưỡng	4,04 ± 0,44
Răng Hàm Mật	3,95 ± 0,95
Kỹ thuật Xét nghiệm Y học	4,01 ± 0,44
Hộ sinh	3,96 ± 0,35
Gây mê hồi sức	3,75 ± 0,56
Y học cổ truyền	3,54 ± 0,61
Kỹ thuật Phục hồi chức năng	3,99 ± 0,39
Kỹ thuật Hình ảnh y học	4,01 ± 0,45
Phục hình răng	4,27 ± 0,42
Giới tính	
Nữ	3,94 ± 0,69
Nam	3,86 ± 0,69
Dân tộc	
Khác	3,92 ± 0,73
Kinh	3,89 ± 0,67
Người khuyết tật	
Có	4,00 ± 0,39
Không	3,89 ± 0,68

**Bảng 4:** Các chỉ tiêu đánh giá kết quả phân tích CFA lần 1

STT	Chỉ tiêu	Giá trị
1	Chi-square/df	1556,801/149 = 10,4
2	p-value của Chi-square	<0,001
3	GFI	0,810
4	TLI	0,912
5	CFI	0,923
6	RMSEA	0,101
7	SRMR	0,045



**Hình 1:** Kết quả CFA – đã chuẩn hoá (N= 933)

**Bảng 5:** Các chỉ tiêu đánh giá kết quả phân tích CFA đã chuẩn hoá

STT	Chỉ tiêu	Giá trị
1	Chi-square/df	1115,806/145 = 7,7
2	p-value của Chi-square	<0,001
3	GFI	0,88
4	TLI	0,94
5	CFI	0,95
6	RMSEA	0,085
7	SRMR	0,052

**Bảng 6: Kiểm định giá trị phân biệt**

	Ước lượng	p
Chất lượng CTĐT ~ Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo	0,15	<0,001
Chất lượng CTĐT ~ Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	0,17	<0,001
Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo ~ Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	0,77	<0,001

**Bảng 7: Độ tin cậy và phương sai trích**

Thành phần	Cronbach's alpha	Độ tin cậy tổng hợp	Trung bình hiệp phương sai trích
Chất lượng CTĐT	0,96	0,96	0,84
Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo	0,95	0,93	0,69
Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	0,95	0,94	0,72

**Bảng 8: Bảng các trọng số trong mô hình SEM**

Tác động	Trọng số chưa chuẩn hoá	S.E	p
Sự hài lòng của người học ~ Chất lượng CTĐT	0,011	0,017	0,497
Sự hài lòng của người học ~ Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo	0,455	0,042	<0,001
Sự hài lòng của người học ~ Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	0,616	0,037	<0,001

cho thấy mô hình có  $GFI = 0,842$ ;  $AGFI = 0,8$  chỉ ra rằng mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Ngoài ra, các chỉ số  $NFI = 0,918$ ;  $RFI = 0,902$ ;  $IFI = 0,925$ ;  $TLI = 0,91$  và  $CFI = 0,925 \geq 0,9$  cho thấy mô hình được đánh giá tốt và phản ánh đúng sự thay đổi và chiều tác động của các biến quan sát. Kết quả cho thấy 2 thành phần này ảnh hưởng thuận đến sự hài lòng của người học và giải thích được 83% sự biến thiên này. Thành phần Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học tác động mạnh nhất ( $Beta = 0,6$ ) (Hình 2, Bảng 9)

## BÀN LUẬN

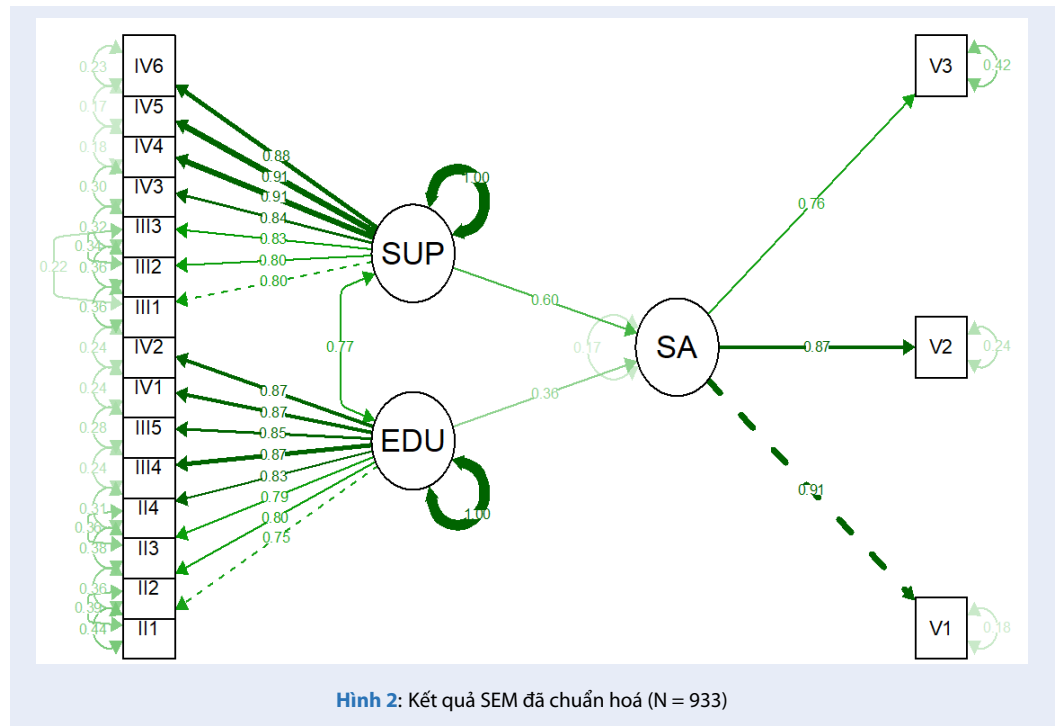
Nghiên cứu đánh giá sự phù hợp của công cụ nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với chất lượng chương trình đào tạo. Thang đo đảm bảo tính giá trị cấu trúc, trong đó giá trị hội tụ (các biến có mỗi tương quan cao, trọng số lớn hơn 0,5) và giá trị phân biệt (hệ số tương quan khác 1 và có ý nghĩa thống kê) cao. Nghiên cứu cho thấy nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng sinh viên là hoạt động hỗ trợ người học. Kết quả này tương đồng với kết quả một số nghiên cứu khác [10,11]. Một chương trình đào tạo không chỉ tập

trung vào các hoạt động chuyên môn, chính khoá mà còn tạo một môi trường các hoạt động ngoại khoá, hỗ trợ hợp lý, đầy đủ, đáp ứng các nhu cầu của người học. Yếu tố thứ hai ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV là chất lượng của đội ngũ hỗ trợ và tổ chức đào tạo. Điều này là hoàn toàn hợp lý và tương đồng với nhiều kết quả được thực hiện trước đây [12,13]. Vì đây là nhóm yếu tố tương tác trực tiếp với người học xuyên suốt quá trình đào tạo. Đây cũng là lợi thế của Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh khi là nguồn đào tạo nhân lực y tế chất lượng cao trong cả nước, đồng thời là trung tâm nghiên cứu, chuyển giao các kiến thức công nghệ mới trong lĩnh vực Y- Sinh.

Nghiên cứu này có một số hạn chế. Do sử dụng bảng câu hỏi tự điền thông qua hình thức trực tuyến, nên quá trình thu thập dữ liệu không được kiểm soát và câu trả lời của người học có thể bị ảnh hưởng bởi các sai lệch. Tuy kết quả của phân tích Chi-square/df không cho thấy các tiêu chí nhưng nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng phân tích này nhạy với cỡ mẫu nghiên cứu [14,15].

## KẾT LUẬN

Thang đo sự hài lòng của người học về chất lượng chương trình đào tạo trong nghiên cứu này có tính



**Bảng 9: Sai khác trọng số khi được chuẩn hoá**

Tác động	Trọng số chưa chuẩn hoá	Trọng số chuẩn hoá	p
Sự hài lòng của người học ~ Chất lượng đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo	0,46	0,36	<0,001
Sự hài lòng của người học ~ Chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học	0,62	0,6	<0,001

195 giá trị và độ tin cậy tốt. Thang đo gồm 3 thành phần  
 196 bao gồm chất lượng của chương trình đào tạo, chất  
 197 lượng của đội ngũ giảng viên - tổ chức đào tạo và chất  
 198 lượng của các hoạt động hỗ trợ người học. Chính vì  
 199 vậy, thang đo này là một công cụ đáng tin cậy cho việc  
 200 đánh giá sự hài lòng của người học khối ngành sức  
 201 khoẻ về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học  
 202 Y Dược thành phố Hồ Chí Minh.

### 203 LỜI CẢM ƠN

204 Nghiên cứu được tài trợ kinh phí từ Đại học Y Dược  
 205 thành phố Hồ Chí Minh (đề tài cấp cơ sở theo hợp  
 206 đồng NCKH 74/2022/HĐ-ĐHYD).

### 207 DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- 208 CTĐT: Chương trình đào tạo
- 209 GV: Giảng viên
- 210 SV: Sinh viên

### XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả cam kết không có xung đột lợi ích trong nghiên cứu công bố này.

### ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Thiết kế nghiên cứu: Lê Bá Anh Duy, Trần Văn Thành,  
 Hoàng Đạo Bảo Trâm, Nguyễn Thị Thu Quyên

Thực nghiệm: Lê Bá Anh Duy, Hoàng Đạo Bảo Trâm,  
 Nguyễn Thị Thu Quyên, Nguyễn Thị Phương Linh,  
 Nguyễn Khánh Chi

Thống kê: Lê Bá Anh Duy, Trần Văn Thành

Biên soạn bản thảo: Lê Bá Anh Duy, Nguyễn Thị Thu  
 Quyên, Nguyễn Thị Phương Linh, Nguyễn Khánh Chi

Chỉnh sửa bản thảo và hiệu chỉnh: Trần Văn Thành,  
 Lê Bá Anh Duy

Tất cả tác giả đã đọc và đồng ý xuất bản bài nghiên cứu này.

## 227 TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 228 1. Harvey L, Green D. Defining quality. *Assessment & Evaluation*  
229 in Higher Education. 1993;18(1):9-34;
- 230 2. Ladhari R. Alternative measures of service quality: a review.  
231 *Manag Serv Qual Int J*. 2008;18(1):65-86;
- 232 3. Angell RJ, Heffernan TW, Megicks P. Service quality in post-  
233 graduate education. *Qual Assur Educ*. 2008;16(3):236-254;
- 234 4. Bentler PM, Chou CP. Practical issues in structural modeling.  
235 *Sociol Methods Res*. 1987;16(1):78-117;
- 236 5. Hair JF Jr, Gabriel MLD, Silva DD, Braga S. Development and  
237 validation of attitudes measurement scales: fundamental and  
238 practical aspects. *RAUSP Manag J*. 2019;54(4):490-507;
- 239 6. Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE, Tatham RL. *Multi-*  
240 *variate Data Analysis*. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson  
241 Prentice Hall; 2006;
- 242 7. Chin WW. The partial least squares approach to structural  
243 equation modeling. *Mod Methods Bus Res*. 1998;295(2):295-  
244 336;
- 245 8. Zinbarg RE, Revelle W, Yovel I, Li W. Cronbach's  $\alpha$ , Revelle's  
246  $\beta$ , and McDonald's  $\omega$  H: Their relations with each other and  
247 two alternative conceptualizations of reliability. *Psychome-*  
248 *trika*. 2005;70:123-133;
- 249 9. Shadfar S, Malekmohammadi I. Application of structural equa-  
250 tion modeling (SEM) in restructuring state intervention strate-  
251 gies toward paddy production development. *Int J Acad Res*  
252 *Bus Soc Sci*. 2013;3(12):576;
- 253 10. Annamdevula S, Bellamkonda RS. Effect of student perceived  
254 service quality on student satisfaction, loyalty and motivation  
255 in Indian universities: Development of HiEduQual. *J Model*  
256 *Manag*. 2016;11(2):488-517;
- 257 11. Onditi EO, Wechuli TW. Service quality and student satisfac-  
258 tion in higher education institutions: A review of literature. *Int*  
259 *J Sci Res Publ*. 2017;7(7):328-335;
- 260 12. Komanapalli VLN, Sivakumaran N, Hampannavar S. Advances  
261 in Automation, Signal Processing, Instrumentation, and Con-  
262 trol. *Select Proceedings of i-CASIC*. 2020;1876-1100;
- 263 13. Kara AM, Tanui E, Kalai JM. Educational service quality and stu-  
264 dents' satisfaction in public universities in Kenya. 2016;
- 265 14. Yuan KH, Tian Y, Yanagihara H. Empirical correction to the  
266 likelihood ratio statistic for structural equation modeling with  
267 many variables. *Psychometrika*. 2015;80:379-405;
- 268 15. Shi D, Lee T, Terry RA. Revisiting the model size effect in  
269 structural equation modeling. *Struct Equ Model Multidiscip J*.  
270 2018;25(1):21-40;



# Analysis of survey results to determine factors affecting student satisfaction with training programs at Ho Chi Minh City university of medicine and pharmacy

Le Ba Anh Duy\*, Hoang Dao Bao Tram, Nguyen Thi Thu Quyen, Nguyen Thi Phuong Linh, Nguyen Khanh Chi, Tran Van Thanh



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

University of Medicine and Pharmacy at Ho Chi Minh City

## Correspondence

**Le Ba Anh Duy**, University of Medicine and Pharmacy at Ho Chi Minh City

Email: lbaduytcc15@ump.edu.vn

## History

- Received: 06-8-2024
- Revised: 20-12-2024
- Accepted: 27-12-2024
- Published Online:

DOI :



## Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



## ABSTRACT

Higher education quality can be approached and measured from multiple dimensions. Various classification systems and measurement tools have been developed due to the significance, quantity, and importance of service quality dimensions depending on the cultural orientation and values of stakeholders. Students play a crucial role in the development of quality assurance and accreditation systems in education. Our previous research proposed a student satisfaction survey tool consisting of three components: Program Quality, Faculty Quality - Training Organization, and Support Services Quality. To analyze and identify significant factors affecting student satisfaction and to develop targeted solutions to enhance student satisfaction, this study statistically analyzes the survey results on final-year students' satisfaction with the training services at University of Medicine and Pharmacy at Ho Chi Minh City. A cross-sectional study with a full-sample collection method was conducted among final-year students of the regular undergraduate program from May to July 2022. An online questionnaire was administered using Education Management Software (PMT-EMS). Data, once processed and cleaned using Excel, were analyzed with STATA software. Criteria were tested with Chi-square/df values less than 5, absolute fit indices (GFI), Tucker-Lewis Index (TLI), and Comparative Fit Index (CFI) values greater than 0.9, and RMSEA model error values below 0.08. Additionally, Average Variance Extracted (AVE) and Composite Reliability (CR) were used to assess reliability and convergent validity. RMSEA, Chi-square/df, CFI, GFI, and AGFI indices were used to evaluate the model. Furthermore, NFI, RFI, and IFI (greater than 0.9) were used to test model fit and the impact of observed variables. The study found that the factor most significantly affecting student satisfaction is support services. The second most influential factor is the quality of the support staff and training organization.

**Key words:** Student satisfaction, support services, support staff, training organization

**Cite this article :** Duy L B A, Tram H D B, Quyen N T T, Linh N T P, Chi N K, Thanh T V. **Analysis of survey results to determine factors affecting student satisfaction with training programs at Ho Chi Minh City university of medicine and pharmacy.** *Sci. Tech. Dev. J. - Health Sci.* 2025; ():1-1.