

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và gắn kết sinh viên trong đào tạo dược sĩ ngoài công lập

Nguyễn Thanh Nghĩa^{1,*}, Harwindar Singh²

¹Khoa Dược, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

²School of Business, Malaysia University of Science and Technology, Malaysia

*ntnghia@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Sự hài lòng của sinh viên được xem là thước đo quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự tin cậy và cam kết với trường, góp phần vào sự phát triển bền vững của cơ sở đào tạo. Nghiên cứu khảo sát 465 sinh viên (thực hiện năm 2021) tại một số trường đại học, sử dụng phương pháp định tính, định lượng và kỹ thuật SEM, đã xác định 8 yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục dược sĩ: khả năng tiếp cận (AC), giảng viên và hoạt động giảng dạy (LA), danh tiếng trường (RE), tương tác giữa trường với doanh nghiệp (IB), cơ sở vật chất và trang thiết bị (FE), chương trình đào tạo (EP) và khả năng dịch vụ (AS). Phân tích SEM chuẩn hóa cho thấy 4 yếu tố tác động tích cực đến sự tin cậy gồm: tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp (0,219), khả năng dịch vụ (0,194), giảng viên và hoạt động giảng dạy (0,141), cơ sở vật chất và trang thiết bị (0,105). Để nâng cao chất lượng, các trường cần ưu tiên cải thiện các yếu tố trên. Nghiên cứu có hạn chế về quy mô mẫu và phạm vi khảo sát, nhưng mang lại hàm ý quản lý hữu ích.

Nhận 01/12/2025
Được duyệt 23/01/2026
Công bố 28/02/2026

Từ khóa

Chất lượng giáo dục, sự hài lòng, sự tin cậy, dược sĩ, ngoài công lập.

© 2026 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Giới thiệu

Hiện nay, Việt Nam trở thành thị trường dược phẩm lớn thứ hai Đông Nam Á [1]. Việt Nam được dự báo sẽ tiếp tục có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định nhất thế giới trong 5 năm tới và 100 % chuyên gia tin rằng sẽ tiếp tục tăng trưởng ở mức hai con số trong giai đoạn tới [1]. Ngành dược phẩm luôn trong tình trạng "khát" nhân lực. Tính đến năm 2021, mặc dù số lượng sinh viên tốt nghiệp từ các trường đào tạo dược đã tăng gấp đôi so với trước đây, nhưng vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu nhân lực cho ngành này [2]. Chương trình đào tạo

ngành dược học (dược sĩ đại học) tại Việt Nam hiện nay còn tồn tại nhiều bất cập: nội dung đào tạo nặng về lý thuyết, thiếu thực tiễn, chưa chú trọng phát triển kỹ năng mềm và khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế. Đặc biệt, các trường đại học ngoài công lập (ĐHNCL) – vốn chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong hệ thống giáo dục đại học – đang đối mặt với áp lực cạnh tranh gay gắt về chất lượng đào tạo, uy tín thương hiệu và khả năng thu hút sinh viên [3, 4].

Trong bối cảnh đó, việc nâng cao chất lượng và tính phù hợp của chương trình đào tạo dược học tại ĐHNCL trở thành vấn đề cấp thiết, vừa đáp ứng nhu cầu xã hội,

vừa góp phần nâng cao vị thế của các trường trên thị trường giáo dục.

Bên cạnh đó, sự hài lòng và sự tin cậy của sinh viên đối với nhà trường ngày càng được xem là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng đào tạo và khả năng phát triển bền vững của các cơ sở giáo dục đại học. Nhiều nghiên cứu quốc tế và trong nước [3-9] cho thấy, sự hài lòng của sinh viên chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, danh tiếng trường, khả năng tiếp cận thông tin và cơ hội thực tập, việc làm sau tốt nghiệp. Tuy nhiên, các nghiên cứu chuyên sâu về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng và sự phù hợp của đào tạo được sĩ ĐHNCL ở Thành phố Hồ Chí Minh (TP HCM) còn hạn chế, đặc biệt là từ góc nhìn của sinh viên – đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ giáo dục.

Mục tiêu chính của nghiên cứu là đưa ra chiến lược phát triển, yêu cầu các ĐHNCL đánh giá chất lượng giáo dục thông qua việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên và mối quan hệ giữa mức độ hài lòng và sự tin cậy của sinh viên.

2 Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1 Thiết kế nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, các câu hỏi nghiên cứu sau đây được đặt ra:

- Những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo được sĩ tại các ĐHNCL ở TP HCM.
- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng chương trình đào tạo được sĩ tại các ĐHNCL ở TP HCM như thế nào.
- Cần có những khuyến nghị nào để nâng cao chất lượng đào tạo được sĩ tại các ĐHNCL ở Việt Nam.

2.2 Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện khảo sát vào năm 2021 tại các ĐHNCL có chương trình đào tạo ngành dược học tại TP HCM. Đối tượng nghiên cứu là sinh viên ngành dược học Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (NTTU), Trường Đại học Công nghệ TP HCM (HUTECH) và Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng (HIU).

2.3 Kỹ thuật, công cụ nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu gồm ba bước chính:

- Nghiên cứu định tính: thực hiện thảo luận nhóm với 10 sinh viên năm cuối, khảo sát bảng câu hỏi và tham

vấn chuyên gia nhằm kiểm tra tính phù hợp, rõ ràng của các yếu tố và biến quan sát trong chương trình đào tạo được sĩ tại các ĐHNCL. Kết quả giúp hoàn thiện bảng câu hỏi cho nghiên cứu định lượng.

- Thử nghiệm thí điểm: khảo sát 125 sinh viên để đánh giá nội dung, cách diễn đạt và mức độ hiểu biết về bảng câu hỏi, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

- Nghiên cứu định lượng chính thức: tiến hành khảo sát 480 sinh viên ngành dược học tại ba trường đại học, xử lý dữ liệu bằng các phương pháp thống kê (SPSS 24.0), kiểm định độ tin cậy và giá trị thang đo bằng SEM.

2.3.1 Thiết kế bảng câu hỏi

Một nhóm gồm 3 phần chính đã được thiết kế dưới dạng bảng câu hỏi có cấu trúc bao gồm phần giới thiệu, phần nhân khẩu học bao gồm thông tin chung của người trả lời về năm học, độ tuổi, giới tính, nơi cư trú, ... của sinh viên và phần nội dung chính của bảng câu hỏi với đánh giá theo thang đo Likert 5 điểm (1 – Hoàn toàn không đồng ý, 2 – Không đồng ý, 3 – Trung lập, 4 – Đồng ý, 5 – Hoàn toàn đồng ý) để đánh giá mức độ đồng ý của người trả lời. Cụ thể, bảng câu hỏi được thiết kế qua các giai đoạn: giai đoạn 1 thiết kế cho các câu hỏi về sự hài lòng của sinh viên và các yếu tố của chất lượng giáo dục; giai đoạn 2 thu thập ý kiến, nhận xét và tham vấn của các thành viên nhóm và chuyên gia để kiểm tra độ tin cậy của các quan sát; giai đoạn 3 chỉnh sửa và hoàn thiện bảng câu hỏi trước khi tiến hành khảo sát chính thức.

Các biến quan sát được xây dựng dựa theo nghiên cứu [10] đồng thời điều chỉnh phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam hiện nay. HEDPERF được lựa chọn làm thang đo chính vì có tính linh hoạt, hiệu quả và phù hợp hơn so với SERVPERF và SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, đặc biệt khi xét đến các yếu tố môi trường và tính học thuật. Các nghiên cứu quốc tế thường nhấn mạnh vai trò của giảng viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, nhưng tại Việt Nam, đặc biệt là ở các ĐHNCL, sinh viên đánh giá rất cao sự thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ, thông tin và hỗ trợ từ nhà trường. Điều này phản ánh nhu cầu thực tiễn và kỳ vọng của sinh viên Việt Nam về một môi trường học tập linh hoạt, thân thiện, dễ tiếp cận. Tổng cộng, 8 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ



giáo dục và sự tin cậy của sinh viên đã được xác định và công bố trong các nghiên cứu trước đây của nhóm tác giả năm 2021[5]:

- 1) Yếu tố Cơ sở vật chất và trang thiết bị (FE) bao gồm 9 biến quan sát
- 2) Yếu tố Giảng viên và hoạt động giảng dạy (LA) bao gồm 9 biến quan sát
- 3) Yếu tố Khả năng dịch vụ (AS) bao gồm 9 biến quan sát
- 4) Yếu tố Chương trình đào tạo (EP) bao gồm 6 biến quan sát
- 5) Yếu tố Khả năng tiếp cận (AC) bao gồm 7 biến quan sát
- 6) Yếu tố Danh tiếng trường (RE) bao gồm 5 biến quan sát
- 7) Yếu tố Hoạt động ngoại khóa (EA) bao gồm 6 biến quan sát
- 8) Yếu tố Tương tác giữa trường với doanh nghiệp (IB) bao gồm 5 biến quan sát
- 9) Yếu tố Chất lượng dịch vụ giáo dục (GA) bao gồm 6 biến quan sát
- 10) Yếu tố Sự tin cậy của sinh viên (LL) bao gồm 4 biến quan sát

2.3.2 Cỡ mẫu

Kích thước mẫu phù hợp cho nghiên cứu phân tích nhân tố khám phá nên có tối thiểu $N > 5 \times m$, trong đó m là số lượng biến quan sát [11]. Ngoài ra, công thức tính kích thước mẫu phù hợp cho phân tích hồi quy nên là “ $N > 50 + 8 \times m$ ”, trong đó m là biến độc lập [12]. Do đó, nghiên cứu sử dụng 64 biến quan sát và 10 thành phần: $N > \max(5 \times 64; 50 + 8 \times 8) = (320; 114) = 434$ mẫu, đủ cho nghiên cứu.

2.3.3 Phương pháp thu thập dữ liệu

Như đã trình bày, mẫu và kích thước mẫu được thu thập từ ba ĐHNCL theo phương pháp thuận tiện để tiết kiệm thời gian và chi phí. Để có đủ mẫu, các câu trả lời không hợp lệ đã được ước tính và trừ đi với tỷ lệ 10 %, do đó, kích thước mẫu được thu thập là 480. Bảng câu hỏi khảo sát được phát trực tiếp cho sinh viên ngành dược học, sau đó các câu trả lời không hợp lệ được thu thập và phân loại. Sau khi kiểm tra tính hợp lệ, dữ liệu thu thập được là 465 mẫu.

2.3.4 Phương pháp phân tích

Các phản hồi được kiểm tra tính hợp lệ sau khi thu thập. Sau đó, các phản hồi hợp lệ được mã hóa, nhập liệu, làm sạch và phân tích bằng phần mềm SPSS 24.0 và AMOS 24.0. Các tiêu chuẩn và tiêu chí trong phân tích dữ liệu được liệt kê trong thông kê mô tả trong bảng tần suất với các yếu tố nhân khẩu học và đánh giá các quan sát bằng hệ số Cronbach's alpha. Sau khi phân tích nhân tố, các quan sát được chấp nhận sẽ được kiểm định bằng SEM với các kỹ thuật phân tích như phân tích phương sai một chiều ANOVA, kiểm định *t-test*, giá trị hồi quy, giá trị hội tụ, chi-square.

2.4 Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu này cam kết tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc đạo đức trong quá trình thu thập, xử lý và bảo mật thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát, đảm bảo sự tự nguyện, ẩn danh và quyền lợi của tất cả các đối tượng nghiên cứu.

3 Kết quả

3.1 Kết quả nhân khẩu học

Trong tổng số 465 câu trả lời hợp lệ, có sự chênh lệch giữa nam và nữ, chiếm 24,7 % nam và 75,3 % nữ. Độ tuổi từ 18 đến 23 chiếm tỷ lệ cao nhất với 86,2 %, 10,5 % ở nhóm (24-29) tuổi và 3,2 % ở nhóm sinh viên 30 tuổi.

Về phía trường đại học, 34,6 % sinh viên đến từ NTTU, và lần lượt là 31,6 % và 33,8 % sinh viên đến từ HUTECH và HIU.

Bảng 1 Kết quả phân tích mô tả nhân khẩu học

Gới tính	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
Nam	115	24,7	24,7
Nữ	350	75,3	100,0
Tổng	465	100,0	
Trường đại học	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
NTTU	161	34,6	34,6
HUTECH	147	31,6	66,2
HIU	157	33,8	100,0
Tổng	465	100,0	
Độ tuổi	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
18-23	401	86,2	86,2
24-29	49	10,5	96,8



≥ 30	15	3,2	100,0
Tổng	465	100,0	
Năm học	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ tích lũy (%)
Năm thứ nhất	50	10,8	10,8
Năm thứ hai	112	24,1	34,8
Năm thứ ba	123	26,5	61,3
Năm thứ tư	92	19,8	81,1
Năm thứ năm	88	18,9	100,0
Tổng	465	100,0	

3.1.1 Ảnh hưởng của giới tính

Giả thuyết H0: giới tính không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng và sự tin cậy của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục. Kiểm định *t-test*, 2 mẫu độc lập cho kết quả giá trị trung bình mức độ hài lòng của sinh viên nam thấp hơn nữ. Giá trị trung bình sự tin cậy của sinh viên nam cũng thấp hơn nữ. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê, cho thấy giới tính là yếu tố cần quan tâm khi đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục và sự tin cậy của sinh viên tại ĐHNCL.

3.1.2 Ảnh hưởng của trường đại học

Giả thuyết H0: trường đại học không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng và sự tin cậy của sinh viên. Kết quả kiểm định One-Way ANOVA (phân tích phương sai một chiều) cho 3 nhóm sinh viên đến từ 3 trường đại học cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên tại NTTU cao nhất (giá trị trung bình: 3,7940). Sự tin cậy của sinh viên tại NTTU cũng cao nhất (giá trị trung bình: 3,6258). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các trường đại học về cả hai chỉ số này.

3.1.3 Ảnh hưởng của năm học

Giả thuyết H0: năm học không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng và sự tin cậy của sinh viên. Kết quả kiểm định One-Way ANOVA cho 5 nhóm sinh viên theo năm học (năm 1 đến năm 5) cho thấy mức độ hài lòng cao nhất ở sinh viên năm thứ năm (giá trị trung bình: 3,9470), thấp nhất ở sinh viên năm thứ tư (3,3859).

Sự tin cậy cao nhất ở sinh viên năm thứ năm (giá trị trung bình: 3,7614), thấp nhất ở sinh viên năm thứ tư (3,2826). Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê, cho

thấy cần tập trung cải thiện trải nghiệm cho sinh viên năm thứ tư.

3.2 Kết quả phân tích dữ liệu sơ bộ

Trong phần này, kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua việc đánh giá hệ số Cronbach's alpha cho từng nhân tố và thang đo đã được trình bày trong công bố trước đó của nhóm nghiên cứu [8]. Nghiên cứu áp dụng cả phương pháp định tính và định lượng để thu thập dữ liệu sơ cấp và thứ cấp. Đối với nghiên cứu định tính, khảo sát đã thực hiện 3 cuộc thảo luận nhóm tập trung và 7 cuộc phỏng vấn chuyên sâu với các chuyên gia đến từ Khoa Y và Dược tại các trường đại học khác nhau, là các Trường khoa/Chủ nhiệm bộ môn/Giảng viên cao cấp. Hơn nữa, nghiên cứu đã phỏng vấn ngẫu nhiên 20 sinh viên ngành dược đến từ 3 trường đại học để ghi nhận quan điểm của họ về chất lượng giáo dục. Đối với phương pháp định lượng, nghiên cứu đã xây dựng bảng câu hỏi khảo sát bằng cách điều chỉnh từ các nghiên cứu trước. Đáng chú ý, bản thảo bảng câu hỏi được gửi đến các giáo sư đại học để chỉnh sửa và có một số điều chỉnh nhỏ. Để đảm bảo tính dễ đọc và dễ hiểu, nghiên cứu đã tiến hành thử nghiệm với 10 sinh viên, và kết quả là bảng câu hỏi rất dễ đọc và dễ hiểu. Dựa trên kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's alpha, 64 biến quan sát với 10 nhân tố được chấp nhận để đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục và sự tin cậy của sinh viên và được đánh giá thêm bằng kỹ thuật phân tích SEM.

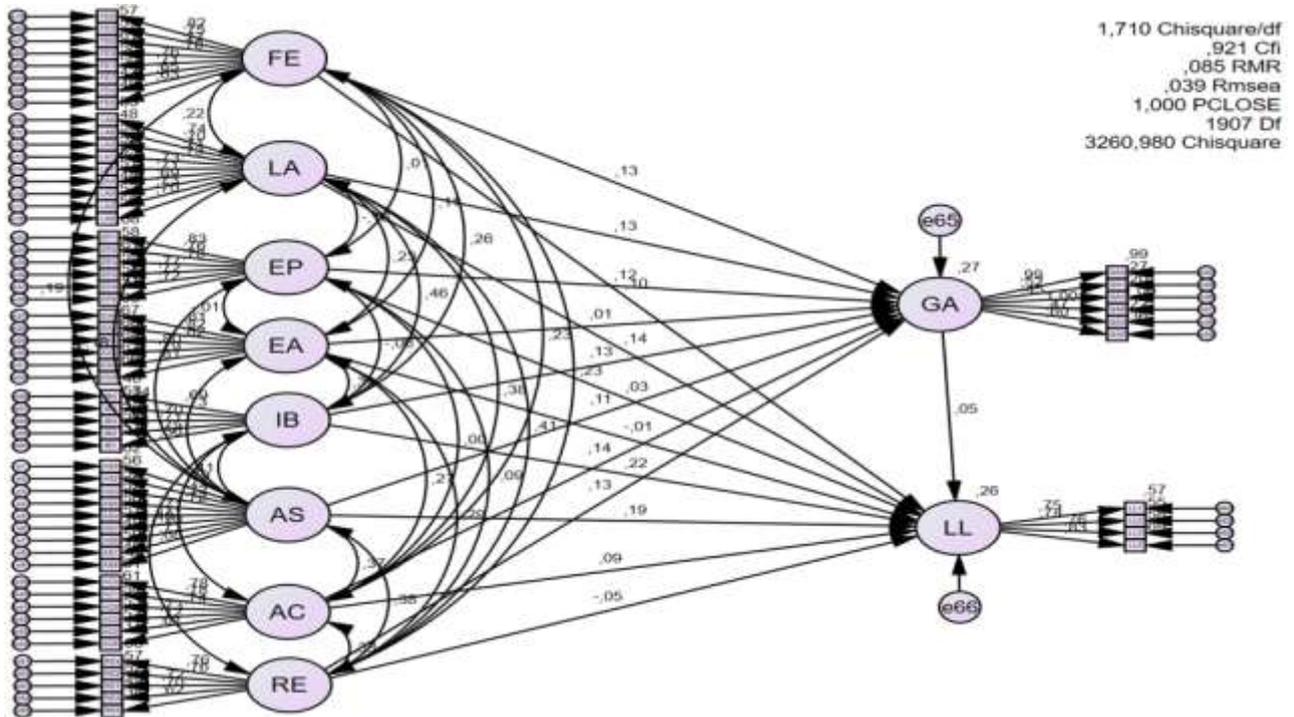
3.3 Kết quả kiểm định giả thuyết

Như phân tích trên, mô hình nghiên cứu 10 nhân tố đã đạt giá trị hội tụ. Về mặt ý nghĩa của các hệ số hồi quy, giá trị *p* tương ứng với từng biến được kiểm định để làm rõ các giả thuyết sau: H0: hệ số hồi quy của nhân tố bằng 0; H1: hệ số hồi quy của nhân tố khác 0.

Nếu $\text{sig} < 0,05$, ta bác bỏ H0, thì nhân tố đó có ý nghĩa thống kê. Ngược lại, $\text{sig} > 0,05$, ta chấp nhận H0 – kết luận biến đó không có ý nghĩa thống kê. Bảng 2 cho thấy chỉ có mối quan hệ EA → GA là không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,786 > 0,05$), các mối quan hệ nhân tố khác đều có ý nghĩa thống kê và tác động thuận chiều ($p < 0,05$).

Bảng 2 Kết quả mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu sau chuẩn hóa

Mối quan hệ			Ước tính	S.E.	C.R.	P	Ước tính chuẩn hóa
GA	←	FE	0,083	0,030	2,771	0,006	0,127
GA	←	LA	0,093	0,038	2,451	0,014	0,134
GA	←	EP	0,084	0,030	2,753	0,006	0,123
GA	←	EA	0,009	0,033	0,268	0,788	0,013
GA	←	IB	0,102	0,049	2,079	0,038	0,127
GA	←	AS	0,068	0,033	2,071	0,038	0,110
GA	←	AC	0,101	0,037	2,711	0,007	0,144
GA	←	RE	0,099	0,042	2,364	0,018	0,132
LL	←	FE	0,103	0,050	2,064	0,039	0,105
LL	←	LA	0,148	0,063	2,335	0,020	0,141
LL	←	EP	0,027	0,050	0,534	0,594	0,026
LL	←	EA	-0,015	0,055	-0,270	0,787	-0,015
LL	←	IB	0,265	0,083	3,197	0,001	0,219
LL	←	AS	0,178	0,055	3,267	0,001	0,194
LL	←	AC	0,094	0,061	1,528	0,127	0,090
LL	←	RE	-0,059	0,069	-	0,391	-0,053
LL	←	GA	0,076	0,079	0,957	0,339	0,051



Hình 1 Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (chuẩn hóa)

Kết quả ở Hình 1 cho thấy mô hình này có giá trị thống kê chi-square là 326,908 với 1907 bậc tự do và giá trị $p = 0,000$, bậc tự do CMIN/df là 1,710 (giữa 1 và 3) và các giá trị khác như GFI = 0,822 ($> 0,8$), TLI = 0,916 ($> 0,9$), CFI = 0,921 ($> 0,9$) và RMSEA = 0,039

($< 0,08$); nghĩa là tất cả các giá trị đều đạt yêu cầu. Do đó, mô hình này phù hợp với dữ liệu thu thập được. Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố được trình bày trong (Bảng 2) cho thấy các mối quan hệ này có ý nghĩa thống kê với mức độ tin cậy 95 % ($p < 0,05$). Kết

quả phân tích SEM chuẩn hóa cho thấy 7 yếu tố tác động tích cực đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo được sĩ đại học theo trọng số hồi quy chuẩn hóa, giảm dần như sau: AC là 0,144; LA là 0,134; RE là 0,132; IB là 0,127; FE là 0,127; EP là 0,123 và AS là 0,110.

Kết quả phân tích SEM chuẩn hóa cho thấy 4 yếu tố tác động tích cực đến sự tin cậy của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo ngành dược học theo trọng số hồi quy chuẩn

hóa, giảm dần như sau: IB là 0,219; AS là 0,194; LA là 0,141; FE là 0,105.

Ngoài ra, sự hài lòng của sinh viên đối với GA có tác động tích cực đến LL với trọng số hồi quy chuẩn hóa là 0,051. Tuy nhiên, tác động này chưa giải thích được tác động của sự hài lòng chung lên sự tin cậy vì giá trị $p > 0,05$ và ảnh hưởng của GA lên LL còn chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác. Chi tiết về tác động của GA và LL cùng với các yếu tố độc lập được thể hiện trong Bảng 3.

Bảng 3 Kết quả của tác động trung gian của các biến độc lập và biến phụ thuộc

Tác động trung gian	Ước tính chưa chuẩn hóa	Giới hạn dưới	Giới hạn trên	Giá trị p-value	Ước lượng chuẩn hóa
FE → GA → LL	0,006	-0,002	0,021	0,212	0,006
LA → GA → LL	0,007	-0,001	0,025	0,175	0,007
EP → GA → LL	0,006	-0,001	0,022	0,155	0,006
EA → GA → LL	0,001	-0,003	0,010	0,544	0,001
IB → GA → LL	0,008	-0,001	0,029	0,166	0,006
AS → GA → LL	0,005	-0,001	0,019	0,176	0,006
AC → GA → LL	0,008	-0,002	0,026	0,195	0,007
RE → GA → LL	0,008	-0,002	0,028	0,184	0,007

Kết quả kiểm định tác động trung gian của các yếu tố độc lập lên biến phụ thuộc cho thấy việc giải thích tác động của từng yếu tố độc lập lên biến phụ thuộc được trung gian bởi sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường có giá trị $p > 0,05$ nên các tác động này không có ý nghĩa thống kê và việc giải thích sự tin cậy của người học thông qua sự hài lòng của người học không có tác động đáng kể.

3.4 Nhận xét chung về kết quả mô hình nghiên cứu
Các yếu tố FE, LA, EP, EA, IB, AS, AC và RE giải thích 27,1 % đánh giá chung về GA, và GA giải thích 25,7 % về LL.

Theo Burn và Bush (1995), độ phù hợp tổng thể được tính như sau:

$$R^2M = 1 - (1 - R^21) (1 - R^22)$$

Trong đó, R^21 và R^22 lần lượt là hệ số xác định mô hình hồi quy của hai khái niệm.

$$R^2M = 1 - (1 - 0,272) (1 - 0,257) = 0,4584$$

Kết quả cho thấy các biến độc lập FE, LA, EP, EA, IB, AS, AC, và RE giải thích được khoảng 45,84 % phương sai của LL đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của trường đại học.

4 Bàn luận

Nghiên cứu này đã xác định mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình đào tạo Dược sĩ đại học từ góc nhìn của sinh viên tại các ĐHNCL ở TP HCM. Mô hình này được xây dựng dựa trên HEdPERF, điều chỉnh phù hợp với bối cảnh Việt Nam, đặc biệt là các ĐHNCL.

Kết quả phân tích SEM cho thấy 7 yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục dược, theo thứ tự: AC, LA, RE, IB, FE, EP, và AS. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục có tác động tích cực đến sự tin cậy của sinh viên với trường.

Các nghiên cứu trước đây như [13] với HEdPERF, hay [14] đều nhấn mạnh vai trò của các yếu tố như giảng viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ và danh tiếng trường đối với sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, nghiên cứu này đã bổ sung và điều chỉnh các biến quan sát để phù hợp với bối cảnh các ĐHNCL tại Việt Nam, đặc biệt nhấn mạnh yếu tố AC. Điều này khác biệt với các nghiên cứu quốc tế, khi các yếu tố truyền thống như giảng viên

hoặc chương trình đào tạo không giữ vai trò chủ đạo. Nguyên nhân của sự khác biệt này có thể xuất phát từ đặc thù hệ thống giáo dục ngoài công lập tại Việt Nam, nơi mà sự thuận tiện trong tiếp cận thông tin, thủ tục hành chính, dịch vụ hỗ trợ và sự minh bạch trong quá trình học tập đóng vai trò quan trọng đối với sinh viên. Ngoài ra, yếu tố văn hóa, chính sách quản lý, cũng như nhu cầu thực tiễn của sinh viên Việt Nam về sự hỗ trợ nhanh chóng, dễ dàng và linh hoạt từ phía nhà trường đã làm nổi bật vai trò của “Khả năng tiếp cận” trong mô hình nghiên cứu. Điều này cho thấy các ĐHNCL cần chú trọng hơn đến việc nâng cao khả năng tiếp cận và hỗ trợ sinh viên, bên cạnh việc cải thiện chất lượng giảng viên và chương trình đào tạo, nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng và nhu cầu của người học trong bối cảnh Việt Nam hiện nay. Kết quả của nghiên cứu phù hợp với các nghiên cứu [6, 7, 9] đều cho thấy các yếu tố như giảng viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, và dịch vụ hỗ trợ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ ra rằng AC là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất, trong khi các nghiên cứu trước đây thường nhấn mạnh vai trò của giảng viên hoặc chương trình đào tạo.

Một số nghiên cứu quốc tế và trong nước đều khẳng định sự hài lòng là tiền đề cho sự tin cậy của sinh viên. Tuy nhiên, nghiên cứu này phát hiện rằng tác động trực tiếp của sự hài lòng đến sự tin cậy không mạnh như kỳ vọng, mà sự tin cậy còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố khác như tương tác với doanh nghiệp, năng lực dịch vụ, và giảng viên.

5 Kết luận và kiến nghị

Nghiên cứu đã bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho lý thuyết về chất lượng dịch vụ giáo dục đại học trong bối

cảnh các ĐHNCL tại Việt Nam, đồng thời chỉ ra sự khác biệt về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố so với các nghiên cứu trước đây. Việc nhấn mạnh yếu tố AC cho thấy trong môi trường ĐHNCL, sự thuận tiện, minh bạch, và hỗ trợ sinh viên đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao sự hài lòng và giữ chân sinh viên.

Đặc biệt, đối với ngành dược, kết quả nghiên cứu càng có ý nghĩa hơn vì đây là lĩnh vực có tính đặc thù cao, yêu cầu chương trình đào tạo gắn chặt với thực hành, phòng thí nghiệm, thực tập tại bệnh viện – nhà thuốc, và sự liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp dược. Do đó, mức độ hài lòng của sinh viên ngành dược có thể chịu ảnh hưởng mạnh hơn từ các yếu tố như chất lượng cơ sở vật chất thực hành, mức độ hỗ trợ học thuật – nghề nghiệp, cơ hội thực tập, và uy tín của trường trong ngành. Điều này cho thấy kết quả khảo sát ở ngành dược có thể khác biệt đáng kể so với các ngành khác, đặc biệt là các ngành ít yêu cầu thực hành chuyên môn hoặc ít phụ thuộc vào hệ thống cơ sở vật chất đặc thù.

Kết quả cũng gợi ý rằng các ĐHNCL cần ưu tiên cải thiện các yếu tố về dịch vụ hỗ trợ, tăng cường tương tác với doanh nghiệp, và nâng cao danh tiếng trường để nâng cao chất lượng đào tạo và sự tin cậy của sinh viên. Nghiên cứu này có một số hạn chế như phương pháp chọn mẫu đơn giản, phạm vi khảo sát chỉ tại TP HCM và dữ liệu thu thập năm 2021, do đó kết quả có thể chưa phản ánh đầy đủ thực trạng toàn quốc. Các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng phạm vi khảo sát, sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên và cập nhật dữ liệu mới để kiểm định lại mô hình, đồng thời phân tích sâu hơn về từng yếu tố ảnh hưởng trong các nhóm sinh viên khác nhau.

Lời cảm ơn: chúng tôi xin cảm ơn Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, Thành phố Hồ Chí Minh đã hỗ trợ cho nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

1. Vietnam Business Forum. (2019). Vietnam's pharmaceutical industry keeps staging high growth. <https://vccinews.com>, ngày đăng 12/31/2019.
2. Bộ Y tế. (n.d.) Thông kê y tế. <https://moh.gov.vn/thong-ke-y-te>, ngày truy cập 20 tháng 04 năm 2022.
3. Hong-Van Thi Dinh L.-H., Do T., Nguyen T. (2021). Factors Influencing the Students' Perceptions of the Quality of Education Services at Hue University in Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 32 (1-3), 1-11.



4. Son H. T., Ha N. T., Khuyen P. T. M. (2018). Measuring Students' satisfaction with higher education service- An experimental study at Thainguyen University. *International Journal of Business Marketing and Management*, 3 (4), 21-34.
5. Nghia N. T., Singh H., Khanh T. H. T. (2021). Determinants of student loyalty from service quality through their satisfaction in Bphram education-A proposed model. *Technium Social Sciences Journal*, 25, 37.
6. Doan T. T. T. (2021). The effect of service quality on student loyalty and student satisfaction: An empirical study of universities in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 251-258.
7. Le Thi Hue N. T. L., Chi P. T. H. (2023). Factors Affecting Student Satisfaction With The Quality of Training Services of The University of Economics, Viet Nam National University, Hanoi (VNU). *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 11(12), 5546-5552.
8. Nghia N. T., Singh H. (2021). Factors influence student satisfaction in pharm education program: a case study in private universities in Viet Nam. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 2611-2630.
9. Nguyen H. V., Vu T. D., Saleem M., Yaseen A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Viet Nam: the moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37-59.
10. Tho N., Trang N., Van M. (2009). The main factors affecting the knowledge received by students majoring in economics in Ho Chi Minh City: Project B2007-76-05. *Ministry of Education & Training*.
11. Hair J. F., Black W. C., Babin B. J., Anderson R. E., Tatham R. L. (2010). *Multivariate data analysis. 7th ed Upper Saddle River*, New Jersey: Prentice-Hall.
12. Tabachnick B., Fidell L. (2007). *Using Multivariate Statistics (6th Ed)*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
13. Abdullah F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6).
14. Nadiri H., Kandampully J., Hussain K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(5), 523-535.

Factors influencing student satisfaction and engagement in private institutions pharmacy education

Thanh Nghia Nguyen^{1,*}, Harwindar Singh²

¹Faculty of Pharmacy, Nguyen Tat Thanh University, Ho Chi Minh City, Viet Nam

²School of Business, Malaysia University of Science and Technology, Malaysia

*ntnghia@ntt.edu.vn

Abstract Student satisfaction is an important metric that directly affects loyalty and commitment to the institution, thereby contributing to the sustainable development of educational establishments. This study investigated 465 students at Nguyen Tat Thanh University, Ho Chi Minh City University of Technology, and Hong Bang International University in 2021, using qualitative and quantitative methods and SEM techniques. The research identified eight factors that positively influenced satisfaction with the quality of pharmacy education services: accessibility (AC), lecturers and teaching activities (LA), reputation (RE), business interaction (IB), facilities and equipment (FE), education program (EP), and ability to service (AS). Standardized SEM analysis showed four factors positively influencing loyalty: the interaction between universities and enterprises (0.219), service ability (0.194), lecturers and teaching activities (0.141), and facilities and equipment (0.105). To improve quality, universities should prioritize enhancing these factors. Although the study is limited by sample size and survey scope, it provides useful managerial implications.

Keywords Education quality, satisfaction, loyalty, pharmacy, private institutions.

