

CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 22 - THÁNG 9/2020



8 934602 001 078

Website: <http://tapchicongthuong.vn>

MỤC LỤC

CONTENTS

ISSN: 0866-7756 số 22 - Tháng 9/2020

LUẬT

TRẦN NAM HƯƠNG

Khung pháp luật chung của cộng đồng AEC: Xây dựng từ góc nhìn của EU
The AEC's legal system: From the point of view of the EU's legal system.....8

CHẾ VĂN TRUNG

Điều kiện kinh doanh nhà ở chung cư hình thành trong tương lai: Một số vấn đề lý luận và thực tiễn
Business conditions for selling future-formed houses: Some theoretical and practical issues14

PHẠM THỊ DIỆP HẠNH

Bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ đối với thiết kế cửa hàng
The intellectual property protection for store designs.....20

NGUYỄN ĐÌNH TOÀN

Bảo vệ quyền con người trong trường hợp khẩn cấp: Nhìn từ đại dịch Covid-19
Human rights protection in emergency situations: Lessons from the Covid-19 pandemic26

CAO XUÂN QUẢNG

Bàn về khái niệm "Người tiêu dùng" trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam
Discussing the concept of consumers according to the Law on Consumer Rights Protection in Vietnam32

PHẠM THỊ BÍCH HẢO

Một số ý kiến nhằm hoàn thiện các quy định về thừa kế quyền sử dụng đất nông nghiệp ở nước ta hiện nay
Some recommendations to perfect the regulations on the inheritance of the agricultural land use right in Vietnam40

VŨ ĐẶNG PHÚC

Kiểm soát của chính quyền Trung ương đối với việc thực hiện quyền lực nhà nước của chính quyền địa phương ở nước ta hiện nay
The current control of the central government over the exercise of power of local governments46

ĐỖ HỒNG QUYÊN

Mối quan hệ giữa các điều khoản giải quyết tranh chấp trong hợp đồng mua bán hàng hoá quốc tế
The relationship among dispute resolution clauses in contracts for international sale and purchase of goods51

NGUYỄN THẾ ANH

Pháp luật thi đua, khen thưởng ở Việt Nam hiện nay
The current law on emulation and commendation in Vietnam.....56

KINH TẾ

NGUYỄN VĂN THÀNH

Chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi Covid-19 của một số quốc gia trên thế giới và giá trị tham khảo đối với Việt Nam

Support policies for businesses under the Covid-19 pandemic of some countries in the world

and lessons for Vietnam62

NGUYỄN THỊ THU HOÀI - ĐỖ HOÀNG PHƯƠNG

Những biến đổi của thế giới và tác động đến quá trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam

Global changes and their impacts on Vietnam's international economic integration process70

TÔ LÊ NGUYỄN KHOA

Phân tích những cơ hội và thách thức khi Việt Nam gia nhập Hiệp định EVFTA

Analyzing opportunities and challenges when Vietnam joins the EU-Vietnam Free Trade Agreement.....76

NGUYỄN NHẬT LINH

Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn đối với Quỹ đầu tư phát triển địa phương

Improving the capital efficiency for local development and investment funds.....81

PHẠM THỊ THU HÀ

Kinh tế tuần hoàn - Những bước đi ban đầu cho một tương lai dài

Circular Economy - The initial steps to a long term development85

PHẠM HỮU TÀI - PHẠM THỊ TÂN

Giải pháp phát triển liên kết sản xuất - tiêu thụ bưởi da xanh tại huyện Thống Nhất, Đồng Nai

Solution for perfecting production - consumption linkages of Da Xanh Pomelo

in Thong Nhat District, Dong Nai Province.....93

ĐẶNG THÀNH ĐẠT

Đầu tư thiên thần vào startup trên thế giới và tại Việt Nam

Investment of angel investors in the world and in Vietnam102

LÃNH THỊ HÒA - VŨ THỊ DUY

Phân tích, đánh giá và nghiên cứu chiến lược quản lý hiệu quả vốn lưu động của các doanh nghiệp

Analyzing, assessing and studying strategies of working capital management of firms.....108

ĐỖ THỊ THUTHẢO - ĐỖ PHÚ TRẦN TÌNH - NGUYỄN VĂN NÊN - NGUYỄN THANH HUYỀN

Đánh giá những điều kiện cho phát triển doanh nghiệp khu vực tư nhân tại bến tre dưới góc nhìn doanh nghiệp

An assessment on the development of private enterprises in Ben Tre Province from the enterprise's view114

NGUYỄN THÚY NINH - CHU VĂN TUẤN

Lean Startup và tinh gọn chuỗi giá trị

Lean startup and streamlining the value chain120

NGUYỄN THẾ THÌN - NGUYỄN THỊ QUÝ - NGUYỄN TRẦN NGỌC TUẤN - ĐÀO THỊ CẨM NHUNG

Xây dựng nông thôn mới về kinh tế ở huyện A Lưới, tỉnh Thừa Thiên Huế

Implementing the new rural development program with economic targets

in A Luoi District, Thua Thien Hue Province126

NGUYỄN THỊ MAI HƯƠNG

Cải thiện môi trường đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) tại Việt Nam

Improving Vietnam's investment environment to attract more foreign direct investment132

QUẢN TRỊ - QUẢN LÝ

NGUYỄN THANH VŨ - BÙI QUANG TÂM

Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
Factors affecting the satisfaction of students studying at Nguyen Tat Thanh University
with the university's educational supporting service138

HUỖNH LỢI - HOÀNG HUY CƯỜNG

Các nhân tố tác động đến sử dụng thông tin chi phí tại doanh nghiệp miền Nam - Việt Nam
Factors affecting the use of cost information in enterprises in the Southern region, Vietnam146

LÊ TIẾN ĐẠT - NGUYỄN NGỌC XUÂN

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp:
Nghiên cứu điển hình tại Công ty Cổ phần Xi măng Vicem Sông Thao
Improving the quality of human resources for businesses:
The case study of Vicem Song Thao Cement Joint Stock Company.....152

NGUYỄN HỒNG HÀ - HÀ MINH THẢO

Giải pháp phát triển du lịch cộng đồng của hộ gia đình tại quần đảo Nam Du, tỉnh Kiên Giang
Solutions for the community tourism development in Nam Du island, Kien Giang Province.....158

NGUYỄN QUYẾT THẮNG - NGUYỄN VIỆT HIẾU

Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua tấm thạch cao của các khách hàng tổ chức tại Thành phố Hồ Chí Minh:
Trường hợp nghiên cứu tại doanh nghiệp tư nhân thương mại Huy An
Factors affecting the decision to buy drywall of corporate customers located in Ho Chi Minh City:
The case study of Huy An Trading Private Enterprise.....165

ĐÀO THỊ THU HIỀN - VÕ VƯƠNG BÁCH - PHẠM THỊ THÙY TRANG

Xu hướng bảo hộ thương mại quốc tế hiện nay và những thay đổi cần thiết trong nội dung giảng dạy
môn Kinh tế quốc tế tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
Current international trade protection trends and necessary changes in the teaching content
of International Economics of the Faculty of Business Administration, Nguyen Tat Thanh University172

MAI THỊ LỰA

Giải pháp ứng dụng Chiến lược Đại dương xanh trong quản trị kinh doanh
đối với các doanh nghiệp Việt Nam thời kỳ hội nhập
Applying the Blue ocean strategy in business administration for Vietnamese enterprises
in the context of the international integration process177

HOÀNG HẢI YẾN

Ảnh hưởng từ việc nắm giữ văn bằng luật của giám đốc điều hành tới hiệu quả hoạt động
các công ty gia đình niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam hiện nay
The impacts of CEOs with law degrees on the business performance
of listed family companies in Vietnam's stock market181

NGUYỄN PHƯƠNG HẠC - NGUYỄN THU NGUYỆT MINH

Hiện trạng chất lượng nước mặt sông Hàm Luông đoạn chảy qua tỉnh Bến Tre
The surface water quality of Ham Luong river that run through Ben Tre Province.....188

NGUYỄN ĐỖ NHƯ LOAN

Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo
tại khu Hòa An, Trường Đại học Cần Thơ
Assessing the satisfaction of students with the quality of training services in Hoa An area, Can Tho University198

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH

● NGUYỄN THANH VŨ - BÙI QUANG TÂM

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm xác định và đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ sinh viên với mức độ ảnh hưởng từ cao xuống là: (1) Quy trình tổ chức thực hiện ($\beta = 0.330$); (2) Đội ngũ cán bộ hỗ trợ ($\beta = 0.301$); (3) Cơ sở vật chất và trang thiết bị ($\beta = 0.274$); (4) Kênh thông tin tương tác ($\beta = 0.215$); (5) Khả năng tiếp cận dịch vụ ($\beta = 0.203$) và (6) Các hoạt động phong trào ($\beta = 0.088$). Dựa trên kết quả nghiên cứu, đề tài đã đề xuất một số hàm ý quản trị và các kiến nghị giúp Trường Đại học Nguyễn Tất Thành tiếp tục nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong thời gian tới.

Từ khóa: Hài lòng của sinh viên, dịch vụ hỗ trợ đào tạo, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, EFA.

1. Đặt vấn đề

Giáo dục đại học ở Việt Nam đang trong giai đoạn chuyển biến mạnh mẽ cả về chất và lượng. Các trường đại học hiện nay rất quan tâm đến chất lượng của công tác đào tạo thông qua việc cải tiến liên tục chương trình đào tạo và các hoạt động hỗ trợ đào tạo theo hướng hội nhập với quốc tế nhằm thu hút được sinh viên theo học cũng như đảm bảo cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao, phù hợp với thị trường lao động [1].

Sự hài lòng của sinh viên còn là chỉ số để đo

lượng mức độ đáp ứng nhu cầu của sinh viên, hiệu quả, thành công và sự tồn tại của các trường đại học. Đây cũng chính là bằng chứng về hiệu quả của cơ sở đào tạo, giúp hệ thống kịp thời có những điều chỉnh hợp lý để ngày càng tạo ra mức độ hài lòng cao hơn cho những đối tượng mà nó phục vụ. Môi trường học tập, nghiên cứu là yếu tố cơ bản của môi trường giáo dục đại học, đồng thời là trách nhiệm chung của hệ thống giáo dục đại học [2].

Đánh giá trường đại học thông qua mức độ hài lòng của sinh viên được xem như là một cách

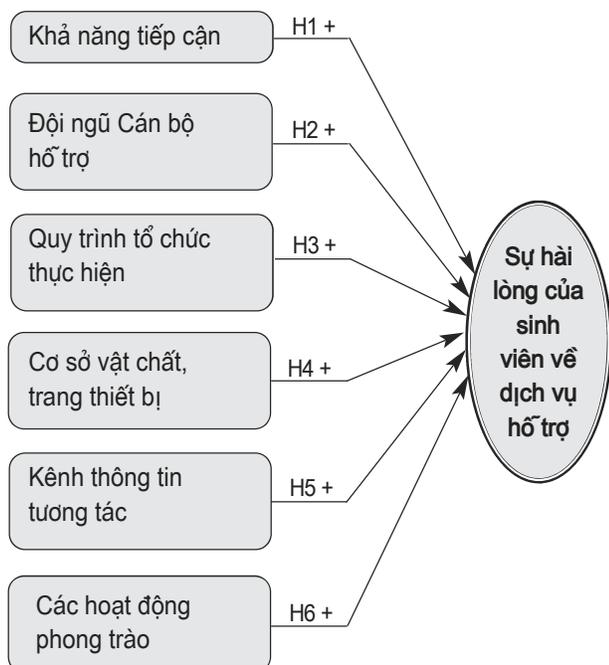
tự đánh giá đang được các trường đại học quan tâm rất nhiều trong những năm gần đây. Tuy nhiên, cách thức ghi nhận thông tin phản hồi từ sinh viên hiện đang thực hiện theo quy định bắt buộc, sinh viên phải thực hiện khảo sát mới được xem điểm/dăng ký môn học; đôi khi việc đánh giá chưa thật sự tự nguyện và chú trọng. Kết quả thu được được kỳ vọng sẽ nêu lên các gợi ý quản trị để các trường đại học có thể theo đó nâng cao chất lượng phục vụ sinh viên và giúp các nhà hoạch định chính sách đưa ra những quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam.

2. Mô hình và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được đề xuất chủ yếu, xây dựng kế thừa mô hình phân tích 5 thành phần của thang đo SERVPERF của Parasuraman, các kết quả nghiên cứu tổng quan trong và ngoài nước, dựa vào kết quả thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với lãnh đạo các đơn vị hỗ trợ đào tạo đề tài đề xuất mô hình nghiên cứu 6 thành phần yếu tố tác động đến sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo như sau. (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu được đề xuất trong nghiên cứu này



2.2. Xây dựng bảng câu hỏi và thu thập dữ liệu

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng và được tiến hành thông qua hai giai đoạn, giai đoạn 1: Nghiên cứu định tính và giai đoạn 2: Nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm. Mục đích của phỏng vấn sâu với đội ngũ chuyên gia nhằm khám phá các yếu tố có thể tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ, từ đó để đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất cho đề tài. Thảo luận nhóm với đội ngũ lãnh đạo các đơn vị hỗ trợ đào tạo nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát trong các thang đo dùng để đo lường khái niệm nghiên cứu. Kết quả của nghiên cứu định tính sẽ xây dựng bảng câu hỏi dùng cho nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua việc phát bảng câu hỏi khảo sát cho sinh viên, mục đích của nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Dữ liệu thu thập từ bảng câu hỏi sẽ được phân tích lần lượt từng bước thông qua phần mềm SPSS 22.0: kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha, sau đó phân tích nhân tố khám phá EFA, tiếp theo sẽ tiến hành phân tích hồi quy nhằm xác định các yếu tố cũng như mức độ tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo.

Bảng câu hỏi trước khi phát ra sẽ tiến hành tham khảo ý kiến chuyên gia và thu thập thử nghiệm để kiểm tra cách trình bày và ngôn ngữ thể hiện. Sau khi đã có được bảng câu hỏi hoàn chỉnh (Bảng 1), quy trình nghiên cứu định lượng được tiến hành. Nghiên cứu này xác định tổng thể nghiên cứu là sinh viên đang theo học tại Trường. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện, phi xác suất để người trả lời dễ tiếp cận, họ sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi, đồng thời có thể tiết kiệm thời gian và chi phí cho người nghiên cứu.

Theo Hair và cộng sự (2006) [3], để có thể phân tích nhân tố khám phá (EFA), cần thu thập dữ liệu khảo sát với ít nhất 5 mẫu trên 1 biến quan sát. Nghiên cứu này có 34 biến quan sát, theo

Bảng 1. Các câu hỏi thang đo trong bảng câu hỏi

Thang đo	Biến quan sát	Mã hóa biến
Khả năng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ	Anh/Chị luôn được tiếp xúc trực tiếp với đội ngũ cán bộ hỗ trợ khi cần thiết để được tư vấn, hướng dẫn.	KNTC1
	Anh/Chị dễ dàng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ đào tạo của Trường dựa trên các quy trình hướng dẫn.	KNTC2
	Anh/Chị dễ dàng tiếp cận các thông tin được Nhà trường phổ biến thông qua các kênh như website, fanpage, buổi đối thoại trực tiếp, cố vấn học tập.	KNTC3
	Thời gian tiếp sinh viên của các dịch vụ hỗ trợ đào tạo thuận tiện cho việc liên hệ.	KNTC4
Đội ngũ cán bộ hỗ trợ	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ luôn thân thiện, nhiệt tình khi tư vấn, giải quyết vấn đề học.	CBHT1
	Anh/Chị luôn được đội ngũ cán bộ hỗ trợ tư vấn kịp thời về các hoạt động thực tập, việc làm, khởi nghiệp.	CBHT2
	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ luôn tư vấn, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về các chế độ chính sách	CBHT3
	Anh/Chị luôn được đội ngũ cán bộ hỗ trợ hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về sử dụng các dịch vụ tại thư viện.	CBHT4
	Anh/Chị luôn được đội ngũ cán bộ hỗ trợ tư vấn kịp thời về môi trường tâm lý học đường khi có nhu cầu.	CBHT5
	Anh/Chị luôn được đội ngũ cán bộ hỗ trợ giải thích, hướng dẫn rõ ràng về công tác y tế, các hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ, căn tin, nhà xe.	CBHT6
Quy trình tổ chức thực hiện	Quy trình tiếp nhận và giải quyết các vấn đề về học vụ luôn đúng thời hạn và kịp thời cho sinh viên	QTTH1
	Quy trình tiếp nhận và giải quyết các chế độ chính sách (học bổng, học phí, vay vốn, ký túc xá) nhanh chóng, kịp thời	QTTH2
	Quy trình tiếp nhận và phổ biến thông tin việc làm, thực tập, khởi nghiệp luôn kịp thời.	QTTH3
	Quy trình tiếp nhận để tư vấn tâm lý, hỗ trợ dịch vụ y tế luôn kịp thời, hiệu quả.	QTTH4
	Quy trình đăng ký môn học là thuận tiện, kịp thời.	QTTH5
	Quy trình tiếp nhận để tham gia các buổi hội thảo các hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ luôn rõ ràng.	QTTH6

Thang đo	Biến quan sát	Mã hóa biến
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	Diện tích các phòng học, giảng đường luôn đáp ứng nhu cầu học tập của SV	CSV1
	Các trang thiết bị tại phòng học, giảng đường (máy chiếu, micro, máy cassette, máy lạnh, wifi) luôn được trang bị đầy đủ, vận hành tốt.	CSV2
	Các khu tự học, thư viện luôn có đủ các nguồn học liệu, không gian học tập, nghiên cứu, làm việc nhóm.	CSV3
	Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát.	CSV4
	Hệ thống căn tin trường đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên.	CSV5
Kênh thông tin tương tác	Các kênh thông tin tương tác của Nhà trường với người học (website, fanpage, email, đường dây nóng) công khai minh bạch.	TTTT1
	Các kênh thông tin tương tác luôn cung cấp kịp thời, thường xuyên về các thông tin về học vụ, các hoạt động của Trường, khoa.	TTTT2
	Các kênh thông tin tương tác luôn hỗ trợ tốt việc tư vấn tâm lý, giải đáp các thắc mắc của sinh viên.	TTTT3
	Văn phòng khoa luôn tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết các vấn đề học vụ kịp thời, hiệu quả.	TTTT4
	Cố vấn học tập luôn tổ chức họp lớp hàng tháng và cung cấp thông tin đầy đủ cho sinh viên cập nhật.	TTTT5
Các hoạt động phong trào	Các hoạt động văn nghệ, thể thao của nhà trường hàng năm được tổ chức tốt cho sinh viên.	HĐPT1
	Các hoạt động của câu lạc bộ đội nhóm, các chương trình rèn luyện kỹ năng cho người học được Nhà trường tổ chức thường xuyên, liên tục.	HĐPT2
	Các hoạt động phong trào được phổ biến rộng rãi giúp người học dễ dàng tham gia.	HĐPT3
	Các hoạt động phong trào thực sự hữu ích, giúp rèn luyện, bổ trợ cho quá trình học tập của người học.	HĐPT4
Sự hài lòng chung	Anh/Chị luôn hài lòng về khả năng tiếp cận, tương tác thông tin về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo	HLC1
	Anh/Chị luôn hài lòng về thái độ và năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ hỗ trợ.	HLC2
	Anh/Chị luôn luôn hài lòng về quy trình hướng dẫn triển khai các dịch vụ hỗ trợ đào tạo	HLC3
	Nhìn chung, Anh/Chị luôn hài lòng các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường	HLC4

công thức lấy mẫu của kích thước mẫu $n = 34 * 5 = 170$ sinh viên. Kết quả khảo sát dùng cho nghiên cứu là 368 sinh viên là phù hợp.

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, cụ thể, phát những bảng câu hỏi phỏng vấn đến cho sinh viên năm 3, 4 đại diện cho 4 khối ngành đào tạo của Nhà trường qua hình thức đường link google form, sau đó kiểm tra sơ bộ về tính phù hợp của bảng câu hỏi khi nhận lại.

3. Kết quả phân tích

3.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha của các biến độc lập và biến phụ thuộc, tác giả sử dụng 32 biến quan sát đạt yêu cầu (loại biến quan sát QTTH6 của thang đo "Quy trình tổ chức thực hiện" và biến quan sát TTTT3 của thang đo "Kênh thông tin tương tác") để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Có 6 nhân tố độc lập được đưa vào phân tích EFA với 28 biến quan sát bao gồm: Khả năng tiếp cận dịch vụ, Đội ngũ cán bộ hỗ trợ, Quy trình tổ chức thực hiện, Cơ sở vật chất và trang thiết bị, Kênh thông tin tương tác, Hoạt động phong trào. Hệ số KMO = 0.866 > 0.5 (thỏa điều kiện $0.5 \leq KMO \leq 1$) cho thấy phân tích nhân tố khám phá (EFA) là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả thống kê của Chi-Square của kiểm định Bartlett's có mức ý nghĩa (Sig. = 0.000 < 0.05) cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố khám phá (EFA) là phù hợp.

Tổng phương sai trích (Cumulative) của 6 nhân tố (các biến độc lập) được trích tại eigenvalue là 1.155, với tổng phương sai trích là 63.2%, điều này có nghĩa là 6 nhân tố này lấy được 63.2% phương sai của 28 biến quan sát. Kết quả phân tích EFA cho thấy số lượng nhân tố trích của các biến độc lập (6 nhân tố) phù hợp với giả thuyết ban đầu về số lượng khái niệm đơn hướng của mô hình nghiên cứu.

Về hệ số tải nhân tố (factor loading), biến quan sát HDPT3 có hệ số tải cao đồng thời trên hai nhân tố. Ngoài ra, biến quan sát HDPT3 được

nhóm về nhân tố "Khả năng tiếp cận dịch vụ" với hệ số tải nhân tố (factor loading) là 0.599 > 0.5 đạt yêu cầu.

Về các biến phụ thuộc, các chỉ tiêu về KMO, eigenvalue và loading factor đều thỏa mãn yêu cầu của nghiên cứu. Bên cạnh đó, các biến quan sát của thang đo nghiên cứu đều nhóm đúng nhân tố theo giả thuyết ban đầu, do đó có thể kết luận thang đo đạt giá trị phân biệt.

3.2. Kết quả phân tích hồi quy bội

Kết quả phân tích hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình với biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Mức độ ảnh hưởng này được xác định thông qua hệ số hồi quy. Kết quả hồi quy được trình bày trong Bảng 2.

Theo kết quả hồi quy, tất cả 6 nhân tố đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF) nằm trong khoảng 1.065 - 1.778 nên có thể kết luận các biến độc lập không có hiện tượng đa cộng tuyến, mối liên hệ giữa các biến độc lập này không đáng kể.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Thông qua kết quả mô hình có thể thấy tất cả 6 yếu tố được xem xét đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ, cụ thể:

Đầu tiên, khả năng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ có tác động cùng chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ được đánh giá là mức độ dễ dàng, thuận tiện mà sinh viên có thể tiếp cận được đội ngũ cán bộ hỗ trợ để được tư vấn, hướng dẫn cũng như mức độ tiếp cận các dịch vụ phục vụ sinh viên và nhận được thông tin một cách kịp thời, là một yếu tố quan trọng để hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề thắc mắc khi theo học tại trường.

Yếu tố thứ hai có ý nghĩa cùng chiều dương tới sự hài lòng của sinh viên là đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Nếu đội ngũ cán bộ hỗ trợ phụ trách các dịch vụ có thái độ thân thiện, chuyên nghiệp, chuyên môn

Bảng 2. Bảng trọng số hồi quy

Biến độc lập	Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa		Trọng số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai lệch chuẩn	β			Tolerance	VIF
Hằng số	-1.166	0.137		-8.487	0.000		
KNTC	0.180	0.027	0.203	6.740	0.000	0.563	1.778
CBHT	0.305	0.028	0.301	11.072	0.000	0.692	1.445
CSVCS	0.243	0.023	0.274	10.452	0.000	0.747	1.340
QTTH	0.342	0.026	0.330	13.125	0.000	0.809	1.236
TTTT	0.191	0.025	0.215	7.813	0.000	0.673	1.486
HĐPT	0.090	0.024	0.088	3.756	0.000	0.939	1.065

tốt để tư vấn cũng như giải quyết các vấn đề vướng mắc của sinh viên một cách nhanh chóng, kịp thời thì sinh viên sẽ đánh giá ở mức hài lòng cao hơn. Kết quả có sự tương đồng với các nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) [2] và Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự (2014) [6].

Yếu tố thứ ba có tác động cùng chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên là quy trình tổ chức thực hiện là nhân tố quan trọng ($\hat{\alpha}$ chuẩn hóa = 0.330) đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Quy trình tổ chức thực hiện là cách thức triển khai các dịch vụ hỗ trợ đào tạo được Nhà trường phổ biến công khai thông qua các kênh tương tác nhằm hướng dẫn sinh viên biết cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ như thế nào, thời gian, quy trình xử lý và phản hồi lại chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ hỗ trợ.

Cơ sở vật chất có tác động cùng chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên. Cơ sở vật chất, trang thiết bị là những phương tiện hữu hình giúp hỗ trợ và triển khai các điều kiện dạy và học, bao gồm: các phòng học, giảng đường, các trang thiết bị tại phòng học, giảng đường, các khu tự học, hệ thống wifi, thư viện, căn tin. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Tuấn và cộng sự (2016) [1].

Kênh thông tin tương tác có tác động cùng

chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Kênh thông tin tương tác là cách thức để phổ biến thông tin đến sinh viên một cách rộng rãi, nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả; các kênh thông tin tương tác có thể kể đến bao gồm: website, fanpage của Trường và khoa, email cá nhân, đường dây nóng, trực tiếp tại văn phòng các đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ, cố vấn học tập.

Các hoạt động phong trào có tác động cùng chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo. Kết quả có sự tương đồng với nghiên cứu của Hill và cộng sự (2003) [7]. Arambewela và Hall (2009) [8] đã chỉ ra rằng, các dịch vụ hỗ trợ sinh viên bao gồm: hỗ trợ học vụ, hỗ trợ đời sống sinh viên, hỗ trợ việc làm, tư vấn tâm lý, khởi nghiệp, hoạt động ngoại khóa... giúp nâng cao sự hài lòng của người học, góp phần hình thành nên chất lượng đào tạo tổng thể của trường đại học.

4. Kết luận và hàm ý quản trị

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành, từ đó đề xuất 1 số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra có 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ sinh

viên. Dựa trên kết quả nghiên cứu đề xuất số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên như sau:

Đầu tiên, cần hoàn thiện quy trình tập huấn đào tạo cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ các dịch vụ đào tạo để đảm bảo thực hiện theo đúng các bước của quy trình đã ban hành. Ngoài ra, đội ngũ cán bộ hỗ trợ cũng cần phối hợp tốt hơn, chuyên nghiệp hơn nữa trong công tác giải quyết thắc mắc của sinh viên (theo quy trình tiếp nhận 1 cửa).

Tiếp theo, cần kiểm soát việc tuân thủ thực hiện đúng các quy trình hướng dẫn giải quyết thắc mắc của sinh viên của đội ngũ cán bộ hỗ trợ theo quy trình đã ban hành, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Ngoài ra, cần đảm bảo quy trình phối hợp giải quyết học vụ giữa các đơn vị trong toàn trường, đảm bảo yêu cầu về chất lượng và thời gian theo đúng quy trình một cửa, cần nâng cao hơn nữa công tác giải quyết thắc mắc của sinh viên giữa các khoa và Phòng Quản lý Đào tạo.

Yếu tố cơ sở vật chất là yếu tố có tác động dương cùng chiều mạnh thứ ba đến mức độ hài lòng của sinh viên. Vì vậy, cần tiếp tục đầu tư nâng cấp trang thiết bị hiện đại, các phòng học chuyên dụng, phòng thí nghiệm rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo cho nhu cầu học tập của sinh viên.

Trường nên đổi mới, nâng cấp hệ thống mạng Internet; ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giảng dạy có thể kết nối mạng trực tiếp tại các phòng học (giảng dạy qua E-Learning).

Để đảm bảo sự thông suốt và nâng cao chất lượng của kênh thông tin tương tác, Phòng Công tác Sinh viên cần phối hợp với các đơn vị liên quan quan trọng việc tiếp tục đa dạng các hình thức phổ biến thông tin đến sinh viên thông qua hình thức online (trang web, fanpage, email, forum,...) và offline (sinh hoạt cố vấn học tập, sổ tay sinh viên, cắm nang,...). Ngoài ra, đội ngũ cố vấn học tập cần thường xuyên tổ chức nhiều buổi sinh hoạt chuyên môn cho sinh viên, tư vấn và hướng dẫn xây dựng kế hoạch, phương pháp học đại học.

Sau cùng, cần đẩy mạnh hoạt động phong trào sinh viên bằng cách tổ chức các hoạt động một cách chuyên sâu, tạo sức lan tỏa hơn nữa cho sinh viên. Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên cần phối hợp với các khoa đào tạo tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa các hoạt động phong trào một cách sâu rộng, tổ chức các chương trình thực sự hữu ích và cần thiết thông qua các câu lạc bộ học thuật/phi học thuật tại mỗi khoa nhằm thu hút đông đảo sinh viên sinh viên tham dự, tạo sức lan tỏa rộng rãi ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Văn Tuấn và cộng sự, (2016), Ảnh hưởng của chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên đến hình ảnh trường đại học. Một nghiên cứu tại Trường Đại học Bách Khoa TP. Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh*, 3(48), 114-126.
2. Phạm Thị Liên, (2016), Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học. Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89.
3. Hair, J. F., William, C. B., Barry, J. B., Ralph, E. A., Ronald, L. T. (2006). *Multivariate Data Analysis. 6th ed.* New Jersey: Pearson.
4. Nunnally, J. and Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory, 3rd ed.* New York: McGraw - Hill.
5. Nguyễn Đình Thọ, (2012), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh. Hồ Chí Minh*: Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
6. Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự, (2014), Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế - Luật, *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 14, 54-62.

7. Hill & etg. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15-20.
8. Arambewela and Hall. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555-569.

Ngày nhận bài: 1/8/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 11/8/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 21/8/2020

Thông tin tác giả:

1. TS. NGUYỄN THANH VŨ

2. ThS. BUI QUANG TÂM

Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

**FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION
OF STUDENTS STUDYING AT NGUYEN TAT THANH
UNIVERSITY WITH THE UNIVERSITY'S EDUCATIONAL
SUPPORTING SERVICES**

● Ph.D **NGUYEN QUANG VU**

Nguyen Tat Thanh University

● Master. **BUI QUANG TAM**

Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

This study is to determine and quantify the factors affecting the satisfaction of students studying at Nguyen Tat Thanh University with the university's educational supporting services. This study's regression analysis shows that there are six factors affecting the student's satisfaction. These factors are arranged in descending order by the impact level as follows: (1) administrative procedures (beta = 0.330); (2) supporting staff (beta = 0.301); (3) infrastructure and instruments (beta = 0.274); (4) interactive communication channels (beta = 0.215); (5) service accessibility (beta = 0.203) and (6) extracurricular activities (beta = 0.088). Based on these findings, some managerial implications and recommendations are proposed to help Nguyen Tat Thanh University improve the quality of its educational supporting services.

Keywords: Student satisfaction, supporting services, lecturers, Nguyen Tat Thanh University, EFA.