

TÓM TẮT LUẬN VĂN CAO HỌC

ĐỀ TÀI: “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”

Determinants of perceived satisfaction of undergraduate students for educational supporting services at Nguyen Tat Thanh University

Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện 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. Dữ liệu được thu thập từ 368 sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành và phương pháp phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA) được sử dụng để phân tích dữ liệu. 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.

Abstract

This study was carried out to determine and quantify factors that influence satisfaction toward educational supporting services of students studying at Nguyen Tat Thanh University. The dataset was gathered from 368 undergraduate students and Exploratory Factor Analysis (EFA) was adopted to analyze the data. The results show that there were six factors that impacted the satisfaction with the magnitude ranked descendingly 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). Some managerial implications were also proposed based on those results.

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

Xu hướng toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế hiện nay ảnh hưởng không nhỏ đến vai trò của giáo dục và giáo dục đại học được nhìn nhận như là một loại hình dịch vụ. Các loại hình dịch vụ này bao gồm dịch vụ trực tiếp cho quá trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ đào tạo như: học vụ, tư vấn tâm lý, hoạt động ngoại khóa, chế độ chính sách. Do đó, việc nghiên cứu và đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên sẽ là cơ sở để các đơn vị giáo dục đại học cải tiến liên tục về chất lượng đào tạo.

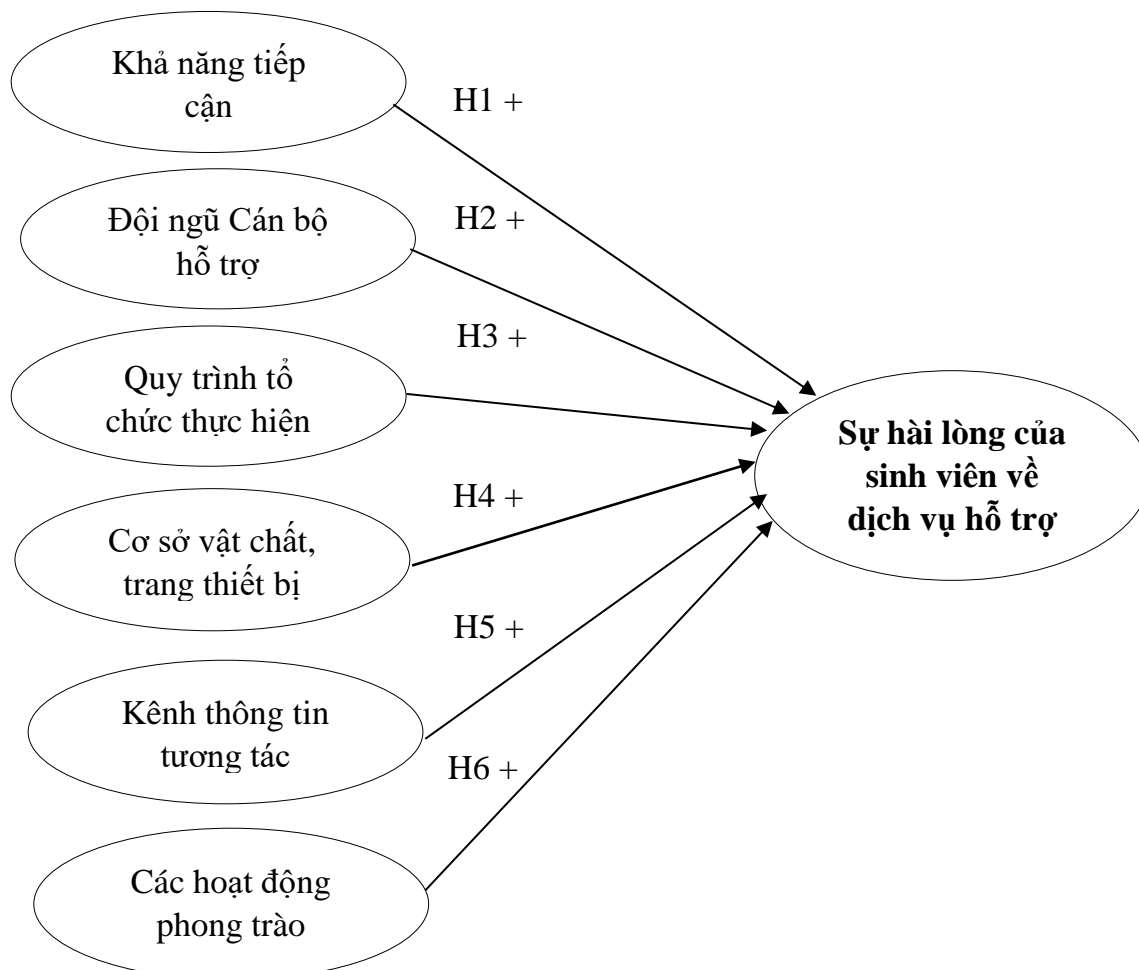
Ngoài ra, sự hài lòng của sinh viên còn là chỉ số để đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu của sinh viên, hiệu quả, thành công và sự tồn tại của các trường đại học. Đây cũng chính là bằng chứng về hiệu quả của cơ sở đào tạo, giúp hệ thống kịp thời có những điều chỉnh hợp lý để ngày càng tạo ra mức độ hài lòng cao hơn cho những đối tượng mà nó phục vụ. Như vậy, việc thỏa mãn nhu cầu của người học sẽ tạo cho họ thái độ tích cực và động cơ học tập đúng đắn. 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/đăng ký môn học; đôi khi việc đánh giá chưa thật sự tự nguyện và chú tâm. Trong nghiên cứu này, sự hài lòng về dịch vụ giáo dục đại học của sinh viên được mô hình hoá dựa trên một vài các nhân tố đã được xác định sẵn trong lý thuyết thực nghiệm. Dữ liệu được thu thập từ sinh viên của trường Đại học Nguyễn Tất Thành, một trường ĐH tư thục tại Tp. HCM và được phân tích bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA). 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 được xây dựng kế thừa mô hình phân tích 05 thành phần của thang đo SERVPERF của Parasuraman, các kết quả nghiên cứu tổng quan trong và ngoài nước và dựa vào kết quả thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với lãnh đạo các đơn vị hỗ trợ đào tạo và kết quả khảo sát thực tế về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành giai đoạn 2016 - 2018. Có tổng cộng 06 thành phần yếu tố tác động đến sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo bao gồm: (1) Khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ; (2) Đội ngũ cán bộ dịch vụ hỗ trợ; (3) Quy trình tổ chức thực hiện; (4) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (5) Kênh thông tin tương tác và (6) Các hoạt động phong trào.



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 được sử dụng để kiểm tra độ giá trị của các thang đo khái niệm nghiên cứu, 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 SV đang theo học tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. 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.

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, sinh hoạt cố vấn học tập.	KNTC3
	Thời gian tiếp sinh viên của các dịch vụ hỗ trợ đào tạo thuận tiện cho việc liên hệ của Anh/Chị.	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 vụ cho Anh/Chị.	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 (học bổng, học phí, vay vốn, ký túc xá).	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) luôn nhanh chóng, kịp thời cho sinh viên	QTTH2
	Quy trình tiếp nhận và phổ biến thông tin việc làm, thực tập, khởi nghiệp luôn kịp thời, đáp ứng nhu cầu của Anh/Chị.	QTTH3

	Quy trình tiếp nhận đề 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 đề tham gia các buổi hội thảo các hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ luôn rõ ràng, đáp ứng nhu cầu của Anh/Chị.	QTTH6
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	Diện tích các phòng học, giảng đường luôn đáp ứng nhu cầu học tập của Anh/Chị	CSVC1
	Các trang thiết bị tại phòng học, giảng đường (máy chiếu, micro, máy casset, máy lạnh, wifi) luôn được trang bị đầy đủ, vận hành tốt.	CSVC2
	Các khu tự học, thư viện luôn có đủ các nguồn học liệu, không gian học tập, nghiên cứu, làm việc nhóm.	CSVC3
	Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát.	CSVC4
	Hệ thống căn tin trường đáp ứng tốt nhu cầu của Anh/Chị.	CSVC5
Kênh thông tin tương tác	Các kênh thông tin tương tác của Nhà trường với người học (trực tiếp, website, fanpage, email, đường dây nóng, sinh hoạt cố vấn học tập) rất đa dạng và công khai.	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 trên các kênh thông tin tương tác 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
	Anh/Chị luôn hài lòng về khả năng tiếp cận, tương tác thông tin về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo của Trường.	HLC1

Sự hài lòng chung	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 của Trường.	HLC3
	Nhìn chung, Anh/Chị luôn hài lòng các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.	HLC4

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

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 công thức lấy mẫu của kích thước mẫu $n = 34 \times 5 = 170$ SV. Kết quả khảo sát dùng cho nghiên cứu là 368 SV 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 SV 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.

2.3. Phân tích dữ liệu

Đầu tiên, độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng hệ số Cronbach's alpha nhằm có thể loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và kiểm định thang đo. Theo Nunnally và Bernstein (1994), thang đo có thể chấp nhận được về mặt độ tin cậy nếu Cronbach alpha ≥ 0.60 [4]. Ngoài ra, để đảm bảo là các biến đo lường dùng để đo lường cùng một khái niệm nghiên cứu có tương quan chặt chẽ với nhau, người ta còn xét đến hệ số tương quan biến tổng. Nếu một biến đo lường có hệ số tương quan biến tổng ≥ 0.30 thì biến đó đạt yêu cầu. Tất cả những biến quan sát, thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy sẽ tiếp tục được phân tích nhân tố khám phá EFA.

Phân tích nhân tố khám phá EFA thường được sử dụng trong nghiên cứu với mục đích chính là để đánh giá độ giá trị của thang đo. Các thang đo được đánh giá theo ba tiêu chí sau đây, bao gồm: Hệ số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin) phải ≥ 0.5 [5]; trọng số nhân tố (factor loading) ≥ 0.5 và hệ số eigenvalue phải có giá trị ≥ 1

Tiếp đó, phân tích hồi quy được thực hiện để kiểm định các giả thuyết về mối quan hệ giữa các nhân tố và biến phụ thuộc (sự hài lòng của sinh viên). Sau khi ước lượng mô hình hồi quy, chỉ số VIF (Variance Inflation Factor) được dùng để đánh giá trường hợp đa cộng tuyến của các biến phụ thuộc.

3. Kết quả phân tích

3.1. Kiểm định tin cậy của thang đo

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Anpha 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 06 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 thương 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 Barlett'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. Tác giả xem xét lại nội dung của từng thang đo và nhận thấy biến quan sát HDPT3 với nội dung “Các hoạt động phong trào được phổ biến rộng rãi trên các kênh thông tin tương tác giúp người học dễ dàng tham gia.” có sự tương đồng với nội dung về khả năng tiếp cận dịch vụ, do đó có thể lý giải về việc biến quan sát HDPT3 được nhóm về nhân tố “Khả năng tiếp cận dịch vụ”, vì vậy loại biến quan sát HDPT3 trước khi tiến hành phân tích tương quan, Hồi quy, T-test và ANOVA.

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 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.

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
CSVC	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
HDPT	0.090	0.024	0.088	3.756	0.000	0.939	1.065

Bảng 2: Bảng trọng số hồi quy

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. Giả định có sự xuất hiện của hiện tượng đa cộng tuyến, tính độc lập của phần dư, phương sai của phần dư không đổi và phân phối chuẩn của phần dư được lần lượt kiểm tra bằng VIF (Variance Inflation Factor), hệ số Durbin-Watson (d), đồ

thị phân tán và biểu đồ tần số phân dư. Kết quả cho thấy, cả 4 giả định trên đều bị bác bỏ.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV 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 SV 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 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) cho thấy yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên mạnh thứ hai là khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường [6]. Ngoài ra, nghiên cứu của Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự (2014) tại Trường Đại học Trà Vinh cũng đã chỉ ra nhân viên văn phòng là một trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Trà Vinh [7].

Yếu tố thứ ba có tác động cùng chiều dương đến sự hài lòng của sinh viên là quy trình tổ chức thực hiện. Kết quả phân tích hồi quy ở bảng 4.15 cho biết đây là nhân tố rất quan trọng với mức ảnh hưởng mạnh nhất (β 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 SV 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. Một chương trình đào tạo được thiết kế bài bản, nội dung và phương pháp cập nhật nhưng nếu thiếu trang thiết bị phục vụ học tập, thiếu các phòng thí nghiệm thì quá trình chuyên tải kiến thức cho sinh viên sẽ thiếu tính thực tế. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Tuấn và cộng sự (2016) cho rằng cơ sở vật chất đều có ảnh hưởng mạnh tới sự hài lòng của SV [8].

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) [9]; Arambewela và Hall (2009) [10] đã chỉ ra rằng, các dịch vụ hỗ trợ SV 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. Các hoạt động phong trào là các hoạt động bổ trợ giúp SV rèn luyện những kỹ năng trong quá trình học tập như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý thời gian ... đây là yếu tố được nhà trường quan tâm tuy nhiên chỉ thực sự phổ biến và thu hút ở 1 bộ phận nhỏ SV, chưa được lan tỏa rộng rãi, một phần đến từ các nguyên nhân như các chương trình không thực sự cần thiết, SV khó đăng ký tham dự

4. Kết luận

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 giải pháp 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 với mức độ giảm dần lần lượt là: Quy trình tổ chức thực hiện, Đội ngũ cán bộ hỗ trợ, Cơ sở vật chất và trang thiết bị, Kênh thông tin tương tác, Khả năng tiếp cận dịch vụ, Các hoạt động phong trào. Một số hàm ý quản trị sau có thể được đưa ra nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên.

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. Ngoài ra, 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 SV thông qua hình thức online (trang web, fanpage, email, forum ...) và offline (sinh hoạt cố vấn

học tập, số tay sinh viên, cảm 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 SV 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 SV 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. HCM*, Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP. HCM - Số 3 (48);
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, Tập 32, Số 4 (2016) 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. 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, Tập 32, Số 4 (2016) 81-89
7. 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, số 14, tháng 6/2014.
8. 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. HCM*, Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP. HCM - Số 3 (48);
9. Hill & etg, (2003), *Students' perceptions of quality in higher education*, Quality Assurance in Education
10. Arambewela and Hall (2009), *An empirical model of international student satisfaction*, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics 21(4):555-569