

MỤC LỤC

Chuyên mục: THÔNG TIN & TRAO ĐỔI

Nguyễn Mạnh Chung - Quan điểm của Đảng về phát triển kinh tế biển trong thời kỳ đổi mới.....2

Trịnh Hữu Hùng, Dương Thanh Tinh - Chi sự nghiệp môi trường tại tỉnh Bắc Ninh8

Chuyên mục: KINH TẾ & QUẢN LÝ

Bùi Thị Tuyết Nhung, Nông Thị Minh Ngọc - Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công cấp huyện - Mô hình nghiên cứu cụ thể tại huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ 15

Nguyễn Thị Gấm, Tạ Thị Thanh Huyền, Lương Thị A Lúa, Lê Thu Hà - Vai trò của phụ nữ dân tộc Tày ở huyện Na Rì, tỉnh Bắc Kạn trong các quyết định của hộ.....20

Nguyễn Bích Hồng, Phạm Thị Hồng - Hiệu quả kinh tế của sản xuất hồng không hạt theo tiêu chuẩn VietGap tại huyện Ba Bể, tỉnh Bắc Kạn26

Phạm Thị Mai Hương, Nguyễn Thành Vũ - Ảnh hưởng của đặc điểm hộ đến chuyển dịch lao động nông thôn: Nghiên cứu điển hình tại huyện Đại Từ, tỉnh Thái Nguyên35

Nguyễn Ngọc Hoa, Lê Thị Thu Huyền - Ảnh hưởng của đầu tư trực tiếp nước ngoài tới bất bình đẳng thu nhập Nông thôn - Thành thị tại Việt Nam42

Chuyên mục: QUẢN TRỊ KINH DOANH & MARKETING

Đoàn Mạnh Hồng, Phạm Thị Ngà - Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Đại học Thái Nguyên về dịch vụ hỗ trợ48

Đàm Thanh Thủy, Mai Thanh Giang - Thực trạng lao động tại các doanh nghiệp FDI trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên54

Mohammad Heydari, Zheng Yuxi, Kin Keung Lai, Zhou Xiaohu - Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa phong cách lãnh đạo và sự hài lòng trong công việc dựa trên phân tích nhân tố.....62

Chuyên mục: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Nguyễn Thị Kim Nhung, Nguyễn Thanh Minh, Hoàng Văn Dư - Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....81

Chu Thị Kim Ngân, Nguyễn Thị Ngọc Uyên - Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tỉnh Bắc Ninh.....88

Bùi Thị Ngân, Nguyễn Thị Linh Trang - Ứng dụng lý thuyết M&M trong quyết định cơ cấu vốn tại Công ty Cổ phần Than Vàng Danh - Vinacomin.....95

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ

Đoàn Mạnh Hồng¹, Phạm Thị Ngà²

Tóm tắt

Hiện nay, trên thế giới cũng như ở Việt Nam, giáo dục đại học đang dần được coi như một loại hình dịch vụ, các cơ sở giáo dục đại học là một nhà cung cấp dịch vụ cho khách hàng là sinh viên. Do đó, các cơ sở giáo dục đại học phải chịu một áp lực là tuân thủ các nguyên tắc quản lý chất lượng hiện đại, mà trong đó triết lý hướng đến sinh viên đang đóng vai trò chủ đạo. Nghiên cứu này được tác giả tiến hành khảo sát sinh viên tại 7 trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên, từ đó sử dụng một số kỹ thuật phân tích như phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá nhằm tìm ra một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Đại học Thái Nguyên về các dịch vụ hỗ trợ sinh viên, công cụ đo lường trong nghiên cứu là chỉ số hài lòng HLI. Căn cứ kết quả nghiên cứu, các trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên sẽ xây dựng kế hoạch cải tiến các hoạt động liên quan đến các dịch vụ hỗ trợ sinh viên để tăng sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Dịch vụ hỗ trợ, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, sinh viên, đại học Thái Nguyên, TNU.

A STUDY ON STUDENTS' SATISFACTION WITH THE SUPPORT SERVICES AT THAI NGUYEN UNIVERSITY

Abstract

Higher education is currently considered as a type of service in which the higher education institutions act as the providers and the students are the customers. Therefore, higher education institutions are put under the pressure to adhere to the principles of modern quality management with great focus on the students. This study was conducted with a survey of students at 7 member universities of Thai Nguyen University, using some analytical techniques such as Cronbach's Alpha Coefficients Analysis and Exporatory Factor Analysis to find out factors affecting the students' satisfaction with the support services at Thai Nguyen University. The measurement tool used in the research was the HLI index. On the basis of the results, members of Thai Nguyen University are expected to have an overall plan for the improvement of student services in order to better meet the students' demands and improve their satisfaction.

Keywords: Support services, service quality, satisfaction, students.

JEL classification: I2; I23; M

1. Đặt vấn đề

Đo lường sự hài lòng của người học là vấn đề đang được nhiều trường đại học quan tâm vì đây là nội dung trong chủ trương của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) trong việc đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công [7].

Thực tế hiện nay, sinh viên nói chung và sinh viên Đại học Thái Nguyên (ĐHTN) nói riêng đang được nhà trường cung cấp một số dịch vụ hỗ trợ trong quá trình học tập như: Dịch vụ đăng ký học, dịch vụ nộp học phí trực tuyến, dịch vụ thư viện, dịch vụ tư vấn học tập, dịch vụ y tế... Qua đó cho thấy, Nhà trường là người cung cấp dịch vụ còn sinh viên là người sử dụng dịch vụ. Đo lường sự hài lòng của sinh viên thuộc các cơ sở giáo dục (CSGD) thành viên của ĐHTN về các dịch vụ hỗ trợ nhằm đánh giá khách quan chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ thông qua các thang đo đánh giá chất lượng.

Vấn đề đặt ra hiện nay là các CSGD thành viên của ĐHTN là làm thế nào để xác định các yếu tố trong dịch vụ hỗ trợ ảnh hưởng tới sự hài

lòng của sinh viên, xác định được mức độ hài lòng của sinh viên tới từng yếu tố.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tác giả tiến hành khảo sát sinh viên thuộc các CSGD thành viên của ĐHTN về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ hỗ trợ mà các CSGD đang cung cấp, tổng hợp, phân tích và thông qua kết quả nghiên cứu sẽ chỉ ra được những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ.

2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

Để đạt được những mục tiêu như đã nêu ở trên, trước tiên tác giả trình bày một số khái niệm liên quan.

Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một trong những chủ đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm trong nhiều năm trở lại đây. Trong lĩnh vực giáo dục, các nhà nghiên cứu thường tập trung vào khái niệm mang tính chất tổng quát là chất lượng của đào tạo của trường đại học (DeShiels và cộng sự, 2005). Tuy nhiên, cảm nhận về chất lượng đào tạo của một trường đại học có liên quan đến cảm

nhận về chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ sinh viên khi họ theo học tại trường. Những dịch vụ hỗ trợ này liên quan đến việc hỗ trợ về học vụ, học phí, căn tin, ký túc xá, hỗ trợ việc làm,... Thông thường thì những dịch vụ hỗ trợ này được cung cấp bởi các phòng/trung tâm chức năng của một trường đại học, ngoài ra chungs còn được sử dụng bởi các đối tượng khác như phụ huynh, đơn vị tuyển dụng.

Sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ

Theo Oliver (1997), “sự hài lòng xem như sự so sánh của khách hàng giữa mong đợi trước và sau mua một sản phẩm dịch vụ”

Bachelet (1995) cho rằng “sự hài lòng của khách hàng như một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay dịch vụ”

Theo shemwel & ctg (1998) “sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng một dịch vụ là sự kết hợp các thành phần chủ quan và dựa vào cảm giác và cảm xúc của khách hàng về dịch vụ khi đã hoặc đang được cung cấp”

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman & ctg, 1988). Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn (Cronin & Taylor, 1992). Lý do là chất lượng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ đó. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thỏa mãn với dịch vụ đó. Do đó, khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao, thì họ sẽ thỏa mãn với dịch vụ đó. Ngược lại, nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp, thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

Trong những năm qua tại Việt Nam cũng có một số nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên, về đánh giá chất lượng đào tạo, về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên,..., có thể kể đến như sau:

Nghiên cứu của tác giả Dương Tấn Tân (2010), Đại học Đà Nẵng, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại trường đại học kinh tế Đà Nẵng. Tác giả tập trung nghiên cứu các yếu tố như phòng học, căng tin, website, điều kiện học tập, phòng máy tính, phòng đào tạo và phòng quản lý sinh viên có ảnh

hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên. Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường nhận thức của họ về chất lượng dịch vụ hỗ trợ, cỡ mẫu là 500 sinh viên năm 3, năm 4 thuộc các khoa của trường. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong 10 yếu tố nêu trên thì có 8 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, cụ thể là yếu tố phòng học, thư viện, căng tin, phòng máy tính, website, điều kiện học tập, phòng đào tạo và phòng quản lý sinh viên, và cuối cùng là yếu tố giảng viên đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

Tác giả Ma Cẩm Tường Lam (2004) nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường Đại học Đà Lạt”, với cỡ mẫu là 800 sinh viên. Nghiên cứu này cũng sử dụng biến thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF, nhưng có sự sáng tạo hơn khi tác giả thiết lập ma trận các yếu tố thành phần của thang đo SERVPERF với yếu tố nguồn lực của nhà trường. Kết quả nghiên cứu chỉ ra sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất, năng lực đội ngũ nhân viên, năng lực đội ngũ giảng viên, công tác quản lý của nhà trường với sự phù hợp giữa mô hình và dữ liệu là 49.1%

Nhóm nghiên cứu Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu, Phạm Ngọc Giao (2012) cũng nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường Đại học khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Với nghiên cứu này, nhóm tác giả đã sử dụng mô hình SERVQUAL để đo lường sự hài lòng, khảo sát được thực hiện trên 294 sinh viên của 4 trường đại học thuộc khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố như điều kiện học tập thực tế, kiến thức xã hội, kỹ năng ngoại ngữ, mức độ tương tác của giảng viên, trong các yếu tố đó thì mức độ tương tác của giảng viên ảnh hưởng nhiều hơn tới sự hài lòng của sinh viên.

Nhóm nghiên cứu Nguyễn Văn Tuấn, Hồng Bửu Bửu, Nguyễn Thị Thùy Vân (2016) đã tiến hành nghiên cứu 300 sinh viên thuộc 11 khoa thuộc trường Đại học Bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh về “Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tới hình ảnh của trường Đại học”. Kết quả nghiên cứu cho thấy, trường đại học muốn tạo hình ảnh tốt về trường trong mắt sinh viên thì có thể thông qua nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên vì khi các dịch vụ hỗ trợ được cung cấp có chất lượng tốt sẽ góp phần nâng cao giá trị cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo của trường.

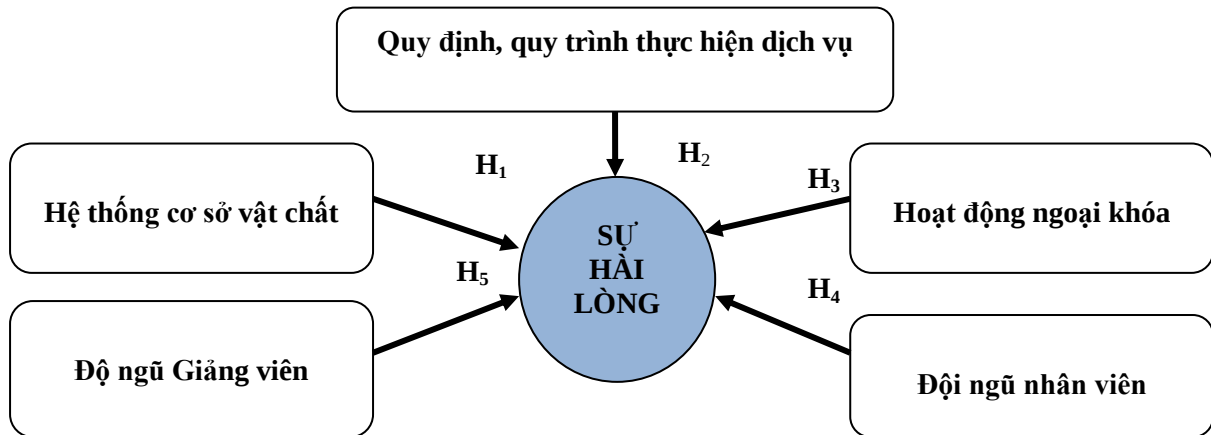
Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu này chỉ đề cập đến dịch vụ hỗ trợ dành cho đối tượng sinh viên theo học tại trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên. Thông thường các dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong trường đại học nhằm tạo điều kiện để gia tăng chất lượng đào tạo của trường, cũng như hình ảnh của trường dưới góc nhìn của sinh viên. Các dịch vụ hỗ trợ này về bản chất là dịch vụ. Do đó, chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ này cũng bao gồm 5 thành phần là sự đảm bảo, sự cảm thông, sự đáp ứng, tính hữu hình và sự phản hồi (Parasuraman và cộng sự, 1988; Cronin và Taylor, 1992).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu

Để xác định được các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ, tác giả đã sử dụng mô hình SERQUAL và một số công trình đã công bố, từ đó đề xuất ra 5 yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ, bao gồm: Cơ sở vật chất; Quy trình/quy định thực hiện dịch vụ; Đội ngũ nhân viên; Đội ngũ giảng viên; Hoạt động ngoại khóa.



Hình 1. Mô hình sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ

Tác giả đã tiến hành quan sát 48 biến để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tới chất lượng các dịch vụ hỗ trợ, bao gồm: 14 biến thuộc nhóm Cơ sở vật chất; 14 biến thuộc nhóm Quy trình/quy định thực hiện dịch vụ; 3 biến thuộc nhóm Đội ngũ nhân viên; 8 biến thuộc nhóm Đội ngũ giảng viên; 9 biến thuộc nhóm Hoạt động ngoại khóa.

Các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Cơ sở vật chất quan hệ dương với sự hài lòng

H2: Quy trình thực hiện dịch vụ hỗ trợ quan hệ dương với sự hài lòng

H3: Đội ngũ nhân viên quan hệ dương với sự hài lòng

H4: Đội ngũ giảng viên quan hệ dương với sự hài lòng

H5: Hoạt động ngoại khóa quan hệ dương với sự hài lòng.

3.2. Phương pháp thu thập thông tin

Để tiến hành thu thập thông tin nghiên cứu, tác giả tiến hành thu thập thông tin thông qua phiếu khảo sát sinh viên của 7 trường đại học thành viên của ĐHTN để thực hiện nghiên cứu, bao gồm: Trường Đại học Nông Lâm (TUA); Trường Đại học Sư Phạm (TNUE); Trường Đại học Y Dược (TNMC); Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông (ICTU); Trường Đại học Khoa học (TNUS); Trường Đại học Kỹ thuật công nghiệp (TNUT); Trường Đại học Kinh tế và QTKD (TUEBA).

Tác giả sử dụng công thức Slovin để tính được cỡ mẫu khảo sát là 397. Việc thu thập thông tin khảo sát phục vụ nghiên cứu được thực hiện trên hệ thống biểu mẫu của Google (Google Drive). Phiếu khảo sát được gửi tới 500 sinh viên đang học tập tại các trường thuộc Đại học Thái Nguyên và thu nhận được 391/500 phản hồi (tương ứng 78,2%), số phiếu khảo sát được sử dụng trong đề tài 366/391 (tương ứng 93,6%).

Tác giả sử dụng công thức Slovin để tính được cỡ mẫu khảo sát là 397. Việc thu thập thông tin khảo sát phục vụ nghiên cứu được thực hiện trên hệ thống biểu mẫu của Google (Google Drive). Phiếu khảo sát được gửi tới 500 sinh viên đang học tập tại các trường thuộc Đại học Thái Nguyên và thu nhận được 391/500 phản hồi (tương ứng 78,2%), số phiếu khảo sát được sử dụng trong đề tài 366/391 (tương ứng 93,6%).

3.3. Phương pháp tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu

Phần mềm dùng để xử lý số liệu gồm Microsoft Excel 2016 và SPSS 22.

Sau khi thu thập được số liệu, tiến hành, tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu bằng một số kỹ thuật như: Phân tích hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố EFA được dùng để xác định các nhân tố và biến quan sát giải thích cho nhân tố, biến quan

sát được chọn là biến có hệ số tải nhân tố 0,5 (Hair & các tác giả, 1998), hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của hệ số EFA, $0,5 \leq KMO \leq 1$ thì phân tích nhân tố là thích hợp.

Để giúp cho việc đánh giá và phân tích hợp lý, tác giả sử dụng giá trị khoảng cách trong thang đo Likert 5 mức (từ 1 đến 5), với 1 là Rất không hài lòng và 5 là Rất hài lòng, với:

Giá trị khoảng cách = (Maximum – Minimum)/n

Trong đó: n là khoảng thang đo likert

Chỉ số hài lòng được sử dụng để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với các thành phần dịch vụ hỗ trợ, với:

$HLI = \text{Số người hài lòng} / \text{Tổng số người trả lời}$

Ý nghĩa các mức trong hai chỉ số đo lường, như sau:

Bảng 1: Chỉ số đo lường mức độ hài lòng

Giá trị khoảng cách (Likert: 1 ÷ 5)	Đánh giá	Chỉ số hài lòng (HLI: 0 ÷ 1)
1,00 – 1,80	Rất không hài lòng	0,200 – 0,360
1,81 – 2,60	Không hài lòng	0,361 – 0,520
2,61 – 3,40	Bình thường/Phân vân / Hài lòng một phần	0,521 – 0,680
3,41 – 4,20	Hài lòng	0,680 – 0,840
4,21 – 5,00	Rất hài lòng	0,841 – 1,0

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha

Phân tích hệ số Cronbach's Alpha dùng để xác định độ tin cậy của thang đo trong phiếu khảo sát, thang đo được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6.

Hệ số tương quan biến tổng thể là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, hệ số tương quan biến tổng thể lớn hơn 0,3 được chấp

nhận và ngược lại hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ được loại bỏ khỏi thang đo.

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha với 06 thành phần: *Cơ sở vật chất; Hệ thống quy định, quy trình dịch vụ; Đội ngũ nhân viên; Đội ngũ giảng viên; Hoạt động ngoại khóa; Hài lòng* có giá trị báo cáo lớn hơn 0,6, các thành phần được xác định đảm bảo độ tin cậy và có ý nghĩa thống kê, các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng cho phân tích khám phá nhân tố EFA.

Bảng 2: Hệ số Cronbach's Alpha

TT	Chỉ tiêu	Cronbach's Alpha
1	Cơ sở vật chất	0,823
2	Hệ thống quy định, quy trình dịch vụ	0,872
3	Đội ngũ nhân viên	0,831
4	Đội ngũ giảng viên	0,872
5	Hoạt động ngoại khóa	0,852
6	Hài lòng	0,750

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha đối với 06 thành phần đo lường mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động phục vụ đào tạo của các cơ sở giáo dục đạt giá trị lớn hơn 0,6, thang đo đảm bảo độ tin cậy để sử dụng trong các phân tích tiếp sau.

Kết quả phân tích hệ số tương quan tổng thể của các yếu tố trong từng thành phần ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của sinh viên đang theo học tại DHTN đều đạt giá trị lớn hơn 0,3, hệ số tương quan biến tổng được chấp nhận, đảm bảo độ tin cậy và có ý nghĩa trong thống kê.

Phân tích hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến tổng của các yếu tố trong 06 thành phần đo lường chất lượng dịch vụ đảm bảo độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích khám phá nhân tố EFA.

4.2. Kết quả phân tích khám phá nhân tố EFA

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha đã khẳng định 40 biến quan sát thuộc 05 thành phần ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về hoạt động hỗ trợ đảm bảo độ tin cậy và được sử dụng để phân tích khám phá nhân tố EFA. Phương pháp phân tích EFA dùng để kiểm định thang đo trong báo cáo, với: Giá trị KMO lớn hơn 0,5; Chỉ số giá

trị Eigenvalue nhỏ hơn 1 bị loại khỏi mô hình nghiên cứu; Phương sai trích lớn hơn 50%; Hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0,05)...

Giả thuyết được đặt ra trong phân tích EFA, gồm:

Giả thiết H0: Các biến quan sát trong tổng thể không có mối tương quan với nhau.

Đối thiết Ha: Các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau.

Phân tích EFA được thực hiện 03 lần với 40 biến quan sát trong 05 thành phần ảnh hưởng tới sự hài lòng của người học (tiến hành 02 lần xoay nhân tố). Kết quả lần cuối cho biết giả thiết H0 bị

bác bỏ, tức là các biến quan sát trong tổng thể có mối quan hệ với nhau. Trong đó, chỉ số KMO đạt giá trị 0,897 (lớn hơn 0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp với các dữ liệu đã thu thập. Kiểm định Bartlett's có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05 (Sig. = 0,000) tức là các biến có tương quan với nhau trong tổng thể.

Giá trị báo cáo thu được tại Eigenvalues là 1,198, phương sai trích đạt giá trị 64,09% cho biết 05 thành phần được xác định trong mô hình nghiên cứu giải thích 64,09% sự biến thiên của dữ liệu. Như vậy, thang đo được chấp nhận và các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể

Bảng 3: Hệ số KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,897
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5115,306
	df	300
	Sig.	0,000

5. Kết luận và kiến nghị

Kết quả phân tích cho thấy, mức độ hài lòng của sinh viên phụ thuộc nhiều vào các yếu tố cấu thành nên dịch vụ hỗ trợ sinh viên như: Hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho các hoạt động của Nhà trường; các quy trình, quy định thực hiện dịch vụ hỗ trợ sinh viên, các quy định, quy trình rõ ràng, cụ thể sẽ giúp cho sinh viên dễ dàng tiếp cận dịch vụ và sử dụng dịch vụ hiệu quả hơn; đội ngũ giảng viên, vì đây là đội ngũ góp phần quan trọng trong việc tạo nên chất lượng đào tạo; đội ngũ nhân viên các phòng ban, đây là đội ngũ vận hành các khâu trong quá trình tổ chức đào tạo; các hoạt động ngoại khóa, đây là yếu tố quan trọng trong việc giúp cho sinh viên có cơ hội tiếp cận với môi trường bên ngoài sau những giờ học tập căng thẳng, đồng thời trang bị cho sinh viên những kỹ năng mềm để nâng cao hiệu quả làm việc sau này.

Các yếu tố trên thuộc phạm vi kiểm soát bởi trường đại học. Do vậy, sự chủ động và khả năng kiểm soát chất lượng các dịch vụ hỗ trợ hướng đến sinh viên trong quá trình học tập tại trường hoàn toàn thuộc về bản thân trường đại học. Nhà trường cần tác động đến những yếu tố mà trường có thể kiểm soát tốt, trong đó có yếu tố chất lượng các dịch vụ hỗ trợ khi muốn tăng sự hài lòng của sinh viên. Việc quan tâm và cải thiện

chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ tạo nên nhận thức tích cực hơn về trường với sinh viên đang theo học. Sau khi tốt nghiệp, các thế hệ sinh viên này sẽ hoạt động trong nhiều lĩnh vực xã hội khác nhau, với các vai trò khác nhau. Khi sự hài lòng của sinh viên được tăng lên, sẽ hình thành hiệu ứng truyền miệng và là nền tảng nhân rộng danh tiếng, hình ảnh nhà trường đến các đối tượng khác trong xã hội.

Nghiên cứu đã phân tích và chỉ ra được những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ, đây là cơ sở để tiến hành các nghiên cứu tiếp theo, đồng thời chỉ ra cho các trường đại học thành viên của Đại học Thái Nguyên xây dựng kế hoạch nhằm cải thiện sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ.

Mặc dù nghiên cứu đã đạt được các kết quả khả quan. Tuy nhiên, cũng có những hạn chế nhất định. Thứ nhất, mẫu nghiên cứu được thu thập theo phương pháp phi xác suất nên tính đại diện còn hạn chế. Thứ hai, việc xem xét, đánh giá các yếu tố trong mô hình nghiên cứu chỉ được thực hiện với góc nhìn của sinh viên, chưa khảo sát các đối tượng khác như giảng viên, cựu sinh viên, đối tác, các bậc phụ huynh của sinh viên. Hy vọng các hạn chế này sẽ được bổ sung trong các nghiên cứu tiếp theo

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu, Phạm Ngọc Giao. (2012). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường Đại học ở khu vực đồng bằng Sông Cửu Long. *Tạp chí Khoa học* 2012.
- [2]. Nguyễn Công Khanh. (2004). *Đánh giá và đo lường trong khoa học và xã hội*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
- [3]. Ma Cẩm Tường Lam. (2011). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trường Đại học Đà Lạt*.
- [4]. Nguyễn Thanh Minh. (2006). Thư viện và vấn đề đổi mới giáo dục đại học ở Việt Nam. *Hội nghị quốc tế về thư viện*. TP. Hồ Chí Minh.
- [5]. Nguyễn Hồng Sinh. (2005). *Vai trò của cán bộ thư viện trường học hiện đại : Tập san (28)*. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Tp.HCM.
- [6]. Dương Tấn Tân. (2010). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên năm 3, năm 4 trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng. *Tuyển tập báo cáo Hội nghị sinh viên NCKH lần 7*.
- [7]. Nguyễn Văn Tuấn, Hồng Bửu Bửu, Nguyễn Thị Thùy Vân. (2016). Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tới hình ảnh của trường Đại học. Một nghiên cứu tại trường Đại học bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí khoa học Đại học Mở TP.HCM*, số 3 (48), 2016.

Thông tin tác giả:

1. Đoàn Mạnh Hồng

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: dmhong@tueba.edu.vn

2. Phạm Thị Ngà

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

Ngày nhận bài: 5/2/2019

Ngày nhận bản sửa: 15/3/2019

Ngày duyệt đăng: 29/3/2019