



**Bài báo nghiên cứu**

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG  
CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**

*Trần Thị Kim Chi*

*Trường Đại học Lạc Hồng*

*Tác giả liên hệ: Trần Thị Kim Chi – Email: [chittk@lhu.edu.vn](mailto:chittk@lhu.edu.vn)*

*Ngày nhận bài: 19-5-2019; ngày nhận bài sửa: 03-8-2019; ngày duyệt đăng: 28-9-2019*

**TÓM TẮT**

*Nghiên cứu này xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Lạc Hồng dựa trên mô hình SERVPERF. Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện với 392 phiếu được sử dụng trong quá trình phân tích, đánh giá thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính, kiểm định các giả thuyết. Kết quả nghiên cứu cho thấy có năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ là quy trình thực hiện dịch vụ; năng lực phục vụ; đội ngũ giảng viên/cố vấn học tập; các hoạt động phong trào và cơ sở vật chất, trong đó yếu tố cơ sở vật chất là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên.*

*Từ khóa:* chất lượng dịch vụ; dịch vụ hỗ trợ; Đại học Lạc Hồng; giáo dục đại học; sự hài lòng

**1. Đặt vấn đề**

Đồng hành với sự phát triển kinh tế, thương mại, khoa học công nghệ là lĩnh vực giáo dục. Đối với nền kinh tế tri thức, giáo dục đóng vai trò quan trọng. Đó là chìa khóa, là động lực thúc đẩy nền kinh tế phát triển, ổn định chính trị xã hội và cuối cùng là nâng cao chỉ số phát triển con người. Trường đại học là đơn vị đào tạo nhân lực trình độ cao, do đó, giáo dục đại học được xem như một dịch vụ cung cấp cho khách hàng là sinh viên. Chất lượng các dịch vụ giáo dục cụ thể là chất lượng các dịch vụ hỗ trợ song hành với chất lượng đào tạo của nhà trường sẽ luôn là yếu tố mà sinh viên quan tâm và xem trọng, để từ đây đưa ra quyết định chọn trường mà mình sẽ gắn bó học tập, rèn luyện và phát triển các kỹ năng. Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học là vấn đề luôn được Bộ Giáo dục và Đào tạo và các trường đại học quan tâm, chủ trương đổi mới theo hướng hội nhập, do đó, việc xác

---

**Cite this article as:** Tran Thi Kim Chi (2019). A study on factors affecting student's satisfaction with support services at Lac Hong University. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 16(11), 775-786.

định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục đại học là việc làm cấp thiết và thường xuyên ở các trường đại học. Trường Đại học Lạc Hồng tọa lạc tại tỉnh Đồng Nai – một trong bốn tỉnh thuộc tứ giác kinh tế trọng điểm phía Nam. Nơi đây còn là trung tâm công nghiệp lớn trong vùng với hạ tầng giao thông tốt, chính sách thu hút đầu tư thuận lợi. Những ưu điểm trên sẽ là động lực cho trường nỗ lực nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo thông qua các dịch vụ hỗ trợ, nhằm cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cho các doanh nghiệp tỉnh nhà và các khu vực lân cận.

Đã có nhiều công trình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục đại học ở trong và ngoài nước. Các nhà nghiên cứu trong nước chủ yếu sử dụng hai thang đo SERVPERF, SERVQUAL để đo lường sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, nhược điểm của thang đo SERVQUAL là đo lường cả về cảm nhận lẫn sự kì vọng của khách hàng, mà “giá trị kì vọng” ở đây là một khái niệm khá mơ hồ, do vậy, việc sử dụng thang đo có thể ảnh hưởng đến chất lượng thu thập số liệu dẫn đến giảm độ tin cậy. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng thang đo SERVPERF để đo lường các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Trường Đại học Lạc Hồng.

## **2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Đối tượng nghiên cứu**

#### *2.1.1. Dịch vụ giáo dục đại học*

Khái niệm dịch vụ tùy thuộc vào góc độ mà có nhiều định nghĩa khác nhau. Tuy nhiên, điểm chung của hầu hết các khái niệm đều cho rằng dịch vụ mang tính vô hình, tính không thể tách rời, tính không đồng nhất và không thể tồn trữ. Giáo dục đại học hội tụ các yếu tố được xem là một ngành dịch vụ, trong đó các trường đại học được xem là đơn vị cung ứng dịch vụ và sinh viên là khách hàng.

Có thể nhận thấy khách hàng chủ yếu trong dịch vụ giáo dục là học sinh, sinh viên. Theo Firdaus (2006), “Giáo dục đại học được phân loại như là dịch vụ với kết quả đầu ra chính của nó là sự phát triển tinh thần, kiến thức, kĩ năng và kết quả tốt nghiệp chứ không phải là quyền sở hữu của một đối tượng như giấy chứng nhận trình độ đại diện bằng chứng hữu hình của dịch vụ giáo dục. Do đó, nó trở nên quan trọng để xác định các yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học từ quan điểm của sinh viên”. Đàm Chí Cường cũng cho rằng “Giáo dục là một loại dịch vụ. Giáo dục đại học được xem là một phần của ngành dịch vụ vì trọng tâm chính của các trường đại học là cung cấp những trải nghiệm học tập chất lượng cho sinh viên. Quy trình đào tạo trong hình thức cung cấp bài học, tư vấn và giám sát dự án có thể được coi là một loại dịch vụ cung cấp cho sinh viên đảm nhận vai trò khách hàng. Chất lượng dịch vụ của trải nghiệm học tập, đặc biệt là trong

giáo dục đại học, là duy nhất vì nó chủ yếu được xác định bởi kì vọng của sinh viên, cũng là khách hàng cá nhân” (Dam Chi Cuong, 2016).

### 2.1.2. *Chất lượng dịch vụ hỗ trợ*

Theo Đàm Chí Cường, “chất lượng dịch vụ giáo dục là đặc điểm của một bộ các yếu tố liên quan đến đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục trong việc cung cấp dịch vụ thỏa mãn chiến lược nội bộ cũng như chiến lược bên ngoài”, “các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục như: Thư viện, trang bị phòng máy, nội dung môn học, nhân viên phòng ban, phương pháp giảng dạy, bài giảng, kí túc xá...” (Dam Chi Cuong, 2016). Đây được xem là những khái niệm được các nhà nghiên cứu đưa ra một cách tổng quát về chất lượng đào tạo của các trường đại học. Tuy nhiên, để đánh giá sự hài lòng về chất lượng đào tạo thì chất lượng các dịch vụ hỗ trợ cũng là mối quan tâm để sinh viên cảm nhận khi theo học tại trường.

Như vậy, có thể thấy rằng chất lượng các dịch vụ hỗ trợ là một loại hình dịch vụ, trong đó nhà trường là nhà cung cấp dịch vụ và sinh viên là khách hàng, cùng phối hợp để thụ hưởng đầy đủ một bộ các yếu tố vật chất và con người bao gồm sinh viên, phụ huynh và doanh nghiệp cấu thành.

### 2.1.3. *Sự hài lòng của sinh viên*

Đã có rất nhiều các nghiên cứu khái niệm về sự hài lòng của khách hàng, tuy nhiên các khái niệm này mang tính trừu tượng và khá mơ hồ do sự hài lòng của khách hàng được xem là việc thỏa mãn nhu cầu và mong ước của họ. Một số khái niệm về sự hài lòng của khách hàng được các nhà nghiên cứu đề xuất như sau:

Lí thuyết thông dụng để đo lường sự hài lòng của khách hàng là lí thuyết “Kì vọng - Cảm nhận” được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một cơ quan. Lí thuyết đó bao gồm hai quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: Kì vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã trải nghiệm. Sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua chất lượng khóa học, chương trình đào tạo và các yếu tố khách quan liên quan đến trường học. Các giảng viên cần có sự cảm thông khi đối xử với sinh viên, nên hỗ trợ sinh viên khi cần thiết, thậm chí đơn giản là biết lắng nghe. Giá trị cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo là đánh giá tổng thể của sinh viên dựa trên nhận thức về cái mà họ nhận được và mất đi.

Như vậy, sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua sự tương tác giữa người sử dụng dịch vụ và người cung ứng dịch vụ trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ. Sự hài lòng của sinh viên được cảm nhận thông qua các hoạt động của nhà trường nhằm đem đến cho sinh viên sự thỏa mãn hay vượt mức kì vọng của sinh viên trước khi mua và đánh giá sau khi sử dụng.

Sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ hỗ trợ của các trường đại học có mối quan hệ tương hỗ, chặt chẽ với nhau. Đã có nhiều nghiên cứu kiểm định mối quan hệ của hai khái niệm này, họ cho rằng chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng, chất lượng dịch vụ là tiền đề, là căn cứ để đánh giá sự hài lòng của khách hàng. Do đó, để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, đòi hỏi các nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao hơn nữa lượng dịch vụ của mình. Hai yếu tố này có mối quan hệ chặt chẽ, tương tác với nhau, trong đó yếu tố chất lượng dịch vụ có trước quyết định sự hài lòng của khách hàng bởi chất lượng dịch vụ được khách hàng cảm nhận trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ.

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

### **2.2.1. Mô hình lí thuyết đề xuất**

Mô hình SERVPERF (Cronin, & Taylor, 1992), SERVQUAL (Parasuraman, 1985) là hai thang đo được các nhà nghiên cứu chủ yếu sử dụng để đo lường sự hài lòng của khách hàng. Thang đo SERVQUAL có giá trị cao được ứng dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau do đã được kiểm định từ nhiều nghiên cứu nhưng vẫn còn nhược điểm; vì vậy, chúng tôi sử dụng thang đo SERVPERF, đây là một biến thể của thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF khắc phục được nhược điểm của thang đo SERVQUAL là chỉ đo lường giá trị cảm nhận chứ không bao gồm cả giá trị kì vọng, phù hợp đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường.

Nhận thấy sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua sự tương tác bởi các nguồn lực của nhà trường vì các dịch vụ hỗ trợ này thường liên quan đến việc hỗ trợ về học vụ (đăng kí xác nhận môn học, bảng điểm, học phí, các điều kiện tốt nghiệp...), dịch vụ hỗ trợ liên quan đến đời sống sinh viên (kí túc xá, căn-tin, y tế, chăm sóc sức khỏe, hoạt động ngoại khóa...), dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cơ sở vật chất (bãi giữ xe, thư viện, sân thể thao, hệ thống tra cứu kết quả, phòng học/ thực hành...), dịch vụ hỗ trợ liên quan đến thủ tục hành chính (cấp thẻ sinh viên, mượn thiết bị, cấp giấy xác nhận, học bổng, bảo lưu kết quả...), dịch vụ hỗ trợ liên quan đến hỗ trợ việc làm (tư vấn hướng nghiệp, tư vấn làm hồ sơ xin việc và phỏng vấn, hội chợ việc làm...). Như vậy, các nguồn lực của nhà trường được tác giả khái quát qua năm yếu tố, như: Quy trình thực hiện dịch vụ, năng lực phục vụ, đội ngũ giảng viên/ cố vấn học tập, các hoạt động phong trào và cơ sở vật chất.

Như vậy, biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu là sự hài lòng của sinh viên, các biến độc lập bao gồm:

- Quy trình thực hiện dịch vụ: Thể hiện ở chỗ nhân viên có khả năng thực hiện dịch vụ một cách chính xác, đúng giờ, sẵn sàng phục vụ, giúp đỡ, tư vấn và giải quyết những khó khăn cho sinh viên bất cứ lúc nào. Khi nhân viên thực hiện tốt quy trình nghiệp vụ càng cao sẽ đem lại cho sinh viên sự tin tưởng tuyệt đối, từ đó sự hài lòng của sinh viên về yếu tố này càng cao.

Giả thuyết H1: Quy trình thực hiện các dịch vụ cho sinh viên cao hay thấp đối với dịch vụ hỗ trợ của nhà trường sẽ tác động làm cho sự hài lòng của sinh viên cao hay thấp.

- Năng lực phục vụ: Chính là sự tín nhiệm của sinh viên đánh giá thông qua thái độ phục vụ, phong cách làm việc, kiến thức, kinh nghiệm và khả năng giao tiếp của nhân viên phục vụ. Do đó, để duy trì và phát triển mối quan hệ với sinh viên, các nhân viên phòng ban cần phải không ngừng nâng cao năng lực phục vụ của mình.

Giả thuyết H2: Năng lực phục vụ của nhân viên được sinh viên đánh giá cao hay thấp thì sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ của nhà trường sẽ cao hay thấp theo.

- Đội ngũ giảng viên, cố vấn học tập: Theo dõi và quản lý sinh viên; cố vấn, giúp đỡ và chỉ đạo sinh viên thực hiện tốt mọi quyền lợi, nghĩa vụ của mình cũng như khả năng đáp ứng tích cực mọi yêu cầu như là giải quyết, xử lý hiệu quả các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng, kịp thời nhằm giữ mối liên hệ giữa nhà trường, khoa với sinh viên.

Giả thuyết H3: Đội ngũ giảng viên/ cố vấn học tập đáp ứng cao hay thấp sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên cao hay thấp theo.

- Các hoạt động phong trào: Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc sinh viên ngoài giờ học căng thẳng ở trường một cách chu đáo, ân cần, như: các buổi tọa đàm giao lưu giữa doanh nghiệp và sinh viên, các buổi tham quan thực tế, các câu lạc bộ hội nhóm để nâng cao kỹ năng mềm, các buổi đối thoại giữa lãnh đạo nhà trường với sinh viên, các hoạt động chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý, các phong trào thiện nguyện....

Giả thuyết H4: Các hoạt động phong trào của nhà trường nhiều hay ít sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên nhiều hay ít theo.

- Cơ sở vật chất: Là cảm nhận đầu tiên của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của nhà trường. Cảm nhận từ cái nhìn đầu tiên đó là hình ảnh bên ngoài như bãi giữ xe, khu học tập ngoài trời, phòng y tế, cách bố trí phòng ốc, các quầy tư vấn... phải gọn gàng, tiện nghi để có được sự thiện cảm của sinh viên ngay từ lúc đặt chân đến. Chính vì vậy, yếu tố cơ sở vật chất luôn được nhà trường chú trọng thể hiện.

Giả thuyết H5: Cơ sở vật chất của trường thuận lợi, hiện đại cao hay thấp thì sự hài lòng của sinh viên cao hay thấp theo.

#### *2.2.2. Phương pháp nghiên cứu và thiết kế thang đo lường các khái niệm nghiên cứu*

Thang đo Likert 5 điểm (dựa vào thang đo SERVPERF) được sử dụng để đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ của trường ban đầu bao gồm 5 thành phần và 29 biến quan sát. Nghiên cứu được tiến hành qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ được tiến hành thông qua phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện qua các bước sau:

Thảo luận với sáu chuyên gia là cấp quản lý của trường, các nhân viên làm việc lâu năm của trường, các chuyên gia đã từng nghiên cứu về vấn đề này. Thảo luận nhóm gồm 11 sinh viên năm hai, ba và bốn. Những sinh viên này được chọn vì đã trải nghiệm hầu hết

các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường. Mục đích điều chỉnh thang đo sao cho phù hợp, ngắn gọn, đầy đủ ý nghĩa để hoàn thiện khung lý luận.

Để kiểm tra độ tin cậy của thang đo này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu định lượng sơ bộ với 50 sinh viên. Mục đích của bước này là hình thành bảng câu hỏi chính thức phục vụ cho các bước nghiên cứu tiếp theo. Thang đo chính thức còn 22 biến quan sát của 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và 4 biến quan sát đo lường sự hài lòng của khách hàng: (1) Quy trình thực hiện dịch vụ (QT) được đo lường và mã hóa bởi 5 biến quan sát; (2) Năng lực phục vụ (NV) được đo lường bởi 4 biến quan sát; (3) Đội ngũ giảng viên/cố vấn học tập (GV) được đo lường bởi 5 biến quan sát; (4) Các hoạt động phong trào (PT) được đo lường bởi 3 biến quan sát; (5) Cơ sở vật chất (VC) được đo lường bởi 5 biến quan sát. Dựa vào cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu của Tran Thai Hoa (2014), Vu Thi Thanh Thao (2013), Ashim Kayastha (2011), chúng tôi xây dựng thang đo sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của Trường Đại học Lạc Hồng.

Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của từng thang đo đều lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Do đó, các thang đo đủ tiêu chuẩn để đưa vào nghiên cứu chính thức.

Từ đây, thang đo nghiên cứu chính thức được chấp nhận bao gồm 22 biến quan sát của 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và 4 biến quan sát đo lường sự hài lòng của sinh viên. Mẫu điều tra trong nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, bằng cách phỏng vấn trực tiếp sinh viên thông qua bảng câu hỏi khảo sát.

### **3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận**

Mẫu ở nghiên cứu này được tiến hành bằng cách phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng câu hỏi được phát ra cho sinh viên thuộc ba đối tượng là sinh viên năm hai, năm ba và năm cuối, vì các đối tượng trên hầu hết đã trải nghiệm đầy đủ các dịch vụ hỗ trợ của trường. Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, Nguyen Dinh Tho (2013) cho rằng đó là một trong các hình thức chọn mẫu phi xác suất, khi đó nhà nghiên cứu có thể chọn những đối tượng nghiên cứu có thể tiếp cận được. Mô hình gồm 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc với 26 biến quan sát thiết kế theo thang đo Likert 5 điểm. Hair (2006) và tác giả khác cho rằng cho rằng “để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt nhất là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là một biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên”, cỡ mẫu tối thiểu dùng cho cả hai phương pháp phân tích nhân tố và hồi quy đạt tốt nhất là  $n > 260$  theo tỉ lệ quan sát 10:1 (Dẫn theo Nguyen Dinh Tho, 2013). Cuộc khảo sát được tiến hành với 420 phiếu được phát ra được tác giả thực hiện vào tháng 9/2018 tại Trường Đại học Lạc Hồng, sau đó được làm sạch và cuối cùng có 392 phiếu được sử dụng trong quá trình phân tích (xem Bảng 1).

**Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

<b>Biến</b>	<b>Nội dung</b>
Đối tượng khảo sát	Năm hai = 30,9%; Năm ba = 45,2%; Năm tư = 24%
Giới tính	Nam = 46,4%; Nữ = 53,6%
Nhóm ngành	Kinh tế xã hội = 55,9%; Kỹ thuật = 44,1%
Hộ khẩu thường trú	Thành thị = 54,1%, Nông thôn = 45,9%

*Nguồn: tác giả tổng hợp*

**Kiểm định độ tin cậy thang đo lường các khái niệm nghiên cứu**

Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của các biến đều lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đạt yêu cầu và tiếp tục kiểm định giá trị hội tụ và phân biệt thông qua bước phân tích nhân tố (EFA) (xem Bảng 2).

**Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố**

	<b>Ma trận thành phần xoay</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
GV1. GV/CVHT luôn quan tâm đến từng sinh viên	,863				
GV3. GV/CVHT tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề	,861				
GV2. GV/CVHT nhiệt tình, thân thiện	,849				
GV4. GV/CVHT có đầy đủ kiến thức, kinh nghiệm khi giải đáp thắc mắc cho sinh viên	,804				
GV5. GV/CVHT cung cấp tài liệu hướng dẫn cho sinh viên	,727				
VC3. Thư viện được trang bị đầy đủ sách, tài liệu, máy tính phục vụ học tập		,825			
VC1. Phòng học đáp ứng được điều kiện học tập của sinh viên		,820			
VC4. Thông tin trên website luôn cập nhật nhiều thông tin mới		,805			
VC5. Sân bãi, các dụng cụ thể dục thể thao, văn nghệ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí		,803			
VC2. Phương tiện hỗ trợ học tập được trang bị tốt		,764			
NV4. Nhân viên các phòng ban làm việc đúng giờ hỗ trợ kịp thời cho sinh viên				,898	
NV1. Nhân viên các phòng ban có thái độ lịch sự				,894	

NV2. Nhân viên các phòng ban trả lời thỏa đáng các thắc mắc của sinh viên	,842	
NV3. Nhân viên các phòng ban có hướng đến lợi ích tốt nhất cho sinh viên	,836	
QT1. Quy trình thực hiện dịch vụ đúng như những gì đã hứa	,862	
QT2. Nhân viên thể hiện sự quan tâm chân thành trong giải quyết vấn đề	,787	
QT5. Kết quả mang lại từ các dịch vụ có xứng đáng với mức học phí	,785	
QT4. Chất lượng dịch vụ của nhà trường đáp ứng được mong muốn của Sinh viên	,767	
QT3. Quy trình thực hiện dịch vụ có đáp ứng được những yêu cầu đặc biệt của sinh viên	,431	
PT1. Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ cho sinh viên		,822
PT2. Nhà trường thường xuyên tổ chức các phong trào hướng đến cộng đồng cho sinh viên		,813
PT3. Nhà trường thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên ngành cho sinh viên	,319	,744

*Nguồn: Tác giả tổng hợp*

Hệ số KMO = 0,855 > 0,5, điều này cho thấy việc phân tích dữ liệu phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Đồng thời, kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê (sig = 0,000 < 0,05) nên phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là phù hợp.

Kết quả phân tích nhân tố có 5 nhân tố đã rút trích tại eigenvalue là 1,292 > 1 và tổng phương sai trích dùng để giải thích nhân tố là 69,375% > 50% đạt yêu cầu, khi đó có thể nói rằng các yếu tố này có thể giải thích 69,375% biến thiên của dữ liệu, nên thỏa điều kiện phân tích nhân tố. Tuy nhiên, biến PT3 đo lường giải thích cùng lúc hai nhân tố, do hệ số tải cùng đo lường hai nhân tố chênh lệch hơn 0,3 nên chúng tôi giữ lại biến này và kết luận hệ số tải của biến nào lớn hơn thì nó đo lường yếu tố đó là yếu tố Các hoạt động phong trào.

Như vậy, kết quả cuối cùng phân tích đến sự hài lòng của sinh viên đã rút trích được 5 nhân tố với 22 biến quan sát (Bảng 2).



**Phân tích nhân tố cho biến phụ thuộc**

Kết quả cho thấy bốn biến quan sát của thang đo sự hài lòng của sinh viên được nhóm thành một nhân tố và giá trị eigenvalue là 2,786 > 1. Hệ số tải của bốn biến quan sát đều lớn hơn 0,5 và tổng phương sai trích dùng để giải thích nhân tố là 69,645%. Như vậy, phân tích nhân tố đạt yêu cầu.

Để dữ liệu được sử dụng trong phân tích hồi quy tuyến tính, chúng tôi tiến hành kiểm định lại độ tin cậy cho các nhân tố sau khi chạy EFA. Kết quả cho thấy các nhân tố đều có hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6, đạt yêu cầu.

**Kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình**

Mô hình có R<sup>2</sup> là 0,585 và R<sup>2</sup> điều chỉnh là 0,579 cho thấy mức độ phù hợp của mô hình là 57,9% hay nói cách khác, mô hình này giải thích được 57,9% sự biến thiên của nhân tố sự hài lòng của sinh viên là do các biến độc lập trong mô hình tác động và 42,1% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình mà trong phạm vi của đề tài nghiên cứu này chưa đề cập đến. Ngoài ra, hệ số Durbin là 1,746 nằm trong khoảng từ 1 đến 3 nên không xảy ra hiện tượng tự tương quan, điều này có ý nghĩa là mô hình không vi phạm giả thuyết về tính độc lập của sai số (xem Bảng 3).

*Bảng 3. Kết quả hồi quy tuyến tính của từng biến*

Mô Hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa		Đo lường đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta	t	Sig.	Độ chấp nhận của biến	VIF
1 HS	,050	,143		,354	,724		
QT	,190	,028	,240	6,800	,000	,865	1,155
NV	,172	,025	,241	6,952	,000	,892	1,121
GV	,093	,027	,121	3,410	,001	,853	1,173
PT	,117	,031	,147	3,835	,000	,732	1,367
VC	,437	,036	,474	12,233	,000	,716	1,396

*Nguồn: tác giả tổng hợp*

Giá trị Sig ở Bảng 3 cho biết các tham số hồi quy có ý nghĩa hay không (Sig=0,000 < 0,05) nên không có biến nào bị loại vì vậy mà các biến có mối quan hệ tuyến tính với sự hài lòng của khách hàng.

Dựa vào chỉ tiêu VIF và độ chấp nhận của biến để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Từ kết quả cho thấy độ chấp nhận của biến khá cao và tất cả các biến đều có VIF < 2, do đó không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và mô hình hồi quy là phù hợp.

Dựa vào hệ số  $\beta$  chuẩn hóa để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố về sự hài lòng của sinh viên đến sự hài lòng của sinh viên. Nguyen Dinh Tho (2013) cho rằng “Hệ số  $\beta$  chuẩn hóa được dùng để so sánh mức độ tác động của các biến độc lập đến các biến phụ thuộc. Biến độc lập nào có trọng số này càng lớn có nghĩa là biến đó có tác động mạnh vào biến phụ thuộc”. Theo kết quả, ta thấy yếu tố cơ sở vật chất ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên (với  $\beta = 0,474$ ), điều này nói lên ý nghĩa rằng khi nhà trường có bãi giữ xe, khu học tập ngoài trời, phòng y tế, cách bố trí các quầy tư vấn gọn gàng, tiện nghi... sẽ càng mang lại sự hài lòng cho sinh viên. Tiếp đó là yếu tố nhân viên phục vụ ( $\beta = 0,241$ ), quy trình thực hiện ( $\beta = 0,240$ ), các hoạt động phong trào ( $\beta = 0,147$ ), đội ngũ giảng viên/cố vấn học tập ( $\beta = 0,121$ ).

Từ kết quả trên, các giả thuyết được ghi nhận lại trong Bảng 4 sau đây:

**Bảng 4.** Bảng tổng hợp kết quả kiểm định

Giả thuyết	Nhân tố	Kết quả
H1	Quy trình thực hiện các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường cho sinh viên càng nhanh chóng, đồng bộ sẽ tác động làm cho sự hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận
H2	Năng lực phục vụ của nhân viên các phòng ban được sinh viên đánh giá càng cao thì sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ của nhà trường càng cao	Chấp nhận
H3	Đội ngũ giảng viên/ cố vấn học tập đáp ứng càng cao sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận
H4	Các hoạt động phong trào càng nhiều sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên càng nhiều	Chấp nhận
H5	Cơ sở vật chất của nhà trường càng thuận lợi, càng hiện đại thì sự hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận

#### 4. Kết luận

Kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường được đo lường bởi 5 nhân tố giống như mô hình lí thuyết ban đầu. Trong đó, Cơ sở vật chất là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Các hoạt động phong trào là yếu tố có mức độ hài lòng thấp nhất. Do đó, nhà trường cần có các biện pháp, chính sách phù hợp để cải thiện các yếu tố trên nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ do mình cung cấp.

Nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Trường Đại học Lạc Hồng. Tuy nhiên, do nghiên cứu chỉ khảo sát đối tượng sinh viên năm hai, năm ba và năm tư, nên kết quả nghiên cứu về tổng

thể chưa đại diện được cho sinh viên các niên khóa còn lại. Đây là cũng một hướng cho các nghiên cứu tiếp theo.

Mô hình này giải thích được 57,9% sự biến thiên thiên của nhân tố sự hài lòng của sinh viên là do các 5 biến độc lập trong mô hình tác động và 42,1% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình mà trong phạm vi của đề tài nghiên cứu này chưa đề cập như: tổ chức/ quản lí đào tạo, trình độ chuyên môn, thông tin, tiện ích... Đây cũng là vấn đề cần xem xét cho nghiên cứu tiếp theo.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ashim Kayastha (2011). *A study of graduate student satisfaction towards service quality of universities in Thailand*. Master in Business Administration thesis, Webster University, Thailand.
- Cronin, J., & Taylor, A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 6, 55-68.
- Dam Chi Cuong (2016). *Discovering the scale of quality of higher education in business administration sector on student's perspective at Ho Chi Minh City* [Kham pha thang do chat luong giao duc bac dai hoc ngành quản trị kinh doanh trên góc độ sinh viên tại Thành phố Hồ Chí Minh]. Doctor thesis, University of Economics Ho Chi Minh City.
- Firdaus Abdullah (2006). *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*, Marketing Intelligence & Planning, 24(1), 31-47
- Nguyen Đình Thọ (2013). *Method of scientific research in business* [Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh]. Labour and Social Publisher Company Limited.
- Tran Thai Hoa (2012). The student's Satisfaction level with credit based training at University of Economics – Hue University [Mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động đào tạo theo học hệ tín chỉ tại Trường Đại học Kinh tế – Đại học Huế]. *Journal of Science*, 72B(3), 113-119.
- Vu Thi Thanh Thao (2013). *A study on the effects of factors on the student's satisfaction with support services* [Danh gia yeu to tac dong den muc do hai long của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên]. Doctor thesis, Vietnam National University.

**A STUDY ON FACTORS AFFECTING STUDENT'S SATISFACTION  
WITH SUPPORT SERVICES AT LAC HONG UNIVERSITY**

***Tran Thi Kim Chi***

*Lac Hong University*

*Corresponding author: Tran Thi Kim Chi – Email: Email: chittk@lhu.edu.vn*

*Received: May 19, 2019; Revised: August 03, 2019; Accepted: September 28, 2019*

**ABSTRACT**

*This study examines the factors that affect student's satisfaction with support services at Lac Hong University based on the SERVPERF model. Samples were selected using the convenience sampling method with 392 students answering the survey. Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA), linear regression analysis, and hypotheses test were used in the study. Research results show that five factors affecting student's satisfaction with support services are "Service procedure, Service quality, Academic aspects/Consultant, Extracurricular activities and Infrastructure". Among the aforementioned factors, the "Infrastructure" has the most significant impact on student's satisfaction.*

**Keywords:** Lac Hong university; satisfaction; service quality; support services; university education