



DOI: [https://doi.org/ 10.52714/dthu.14.01S.2025.1497](https://doi.org/10.52714/dthu.14.01S.2025.1497)

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Trần Thị Hiệp^{1,2} và Phạm Thái Ngọc^{3*}

¹*Học viên cao học, Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam*

²*Trung tâm Dịch vụ, Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam*

³*Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam*

**Tác giả liên hệ, Email: ptngoc@dthu.edu.vn*

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 17/01/2025; Ngày nhận chỉnh sửa: 11/02/2025; Ngày duyệt đăng: 27/02/2025

Tóm tắt

Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự phát triển toàn diện của sinh viên và nâng cao hiệu quả hoạt động giáo dục đại học. Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Đồng Tháp. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 708 sinh viên hệ chính quy đang học tập tại Trường và sử dụng mô hình mức độ quan trọng - mức độ thực hiện (IPA). Kết quả nghiên cứu tổng quan được các tài liệu và rút ra 7 tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên bằng việc so sánh chênh lệch giữa kỳ vọng và kết quả thực hiện gồm: Đội ngũ cán bộ hỗ trợ; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Dịch vụ Thư viện; Các hoạt động ngoại khóa; Hỗ trợ về tài chính; Dịch vụ ăn, ở và đi lại; Kênh thông tin tương tác. Dựa vào kết quả nghiên cứu đã đề xuất 7 nhóm giải pháp tập trung vào các yếu tố được sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên kém tại các tiêu chí Đội ngũ cán bộ hỗ trợ; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Dịch vụ Thư viện; Các hoạt động ngoại khóa; Hỗ trợ về tài chính; Dịch vụ ăn, ở và đi lại; Kênh thông tin tương tác.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, dịch vụ hỗ trợ sinh viên, Đại học Đồng Tháp.*

Trích dẫn: Trần, T. H., & Phạm, T. N. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Đồng Tháp. *Tap chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 14(01S), 17-33. <https://doi.org/10.52714/dthu.14.01S.2025.1497>.

Copyright © 2025 The author(s). This work is licensed under a CC BY-NC 4.0 License.

SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF STUDENT SUPPORT SERVICES AT DONG THAP UNIVERSITY

Tran Thi Hiep^{1,2} and Pham Thai Ngoc^{3*}

¹*Postgraduate, Dong Thap University, Cao Lanh 870000, Vietnam*

²*Services Center, Dong Thap University, Cao Lanh 870000, Vietnam*

³*Faculty of Economics and Law, Dong Thap University, Cao Lanh 870000, Vietnam*

**Corresponding author, Email: Email: ptngoc@dthu.edu.vn*

Article history

Received: 17/01/2025; Received in revised form: 11/02/2025; Accepted: 27/02/2025

Abstract

The quality of student support services plays a crucial role in ensuring the comprehensive development of students and enhancing the effectiveness of higher education. This study is to evaluate the quality of student support services at Dong Thap University. A survey of 708 full-time students studying at Dong Thap University was conducted using the Importance-Performance Analysis (IPA) model. The findings identified seven criteria for evaluating the quality of student support services by comparing the gap between expectations and actual performance. These criteria encompasses support staff; facilities and equipment; library services; extracurricular activities; financial support; accommodation, dining, and transportation services; and interactive communication channels. Accordingly, the study proposed seven solution groups to address areas where students rated service quality as low, focusing on the same key criteria.

Keywords: *Dong Thap University, service quality, student support services.*

1. Đặt vấn đề

Trong thời đại số lượng các trường đại học ngày càng nhiều, theo thống kê của Bộ Giáo dục và Đào tạo năm 2022 Việt Nam có 242 trường đại học trong đó 175 trường công lập và 67 trường ngoài công lập (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022). Mức độ cạnh tranh ngày càng tăng giữa các cơ sở đào tạo đại học và phải đối mặt với những hạn chế về ngân sách, thị sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ đã bắt đầu nhận được sự quan tâm đặc biệt. Sự hài lòng của người học có thể được coi là kết quả chính của chất lượng dịch vụ tại các đơn vị giáo dục đào tạo. Chất lượng dịch vụ có thể được liên kết với các quá trình và kết thúc bằng việc giữ chân khách hàng, mua hàng lặp lại, truyền miệng tích cực và truyền thông xã hội.

Bên cạnh đó việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là một trong những yếu tố then chốt giúp cải thiện trải nghiệm học tập và tăng cường sự hài lòng của sinh viên. Nhiều nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng các dịch vụ hỗ trợ như tư vấn học tập, hỗ trợ tâm lý, cơ sở vật chất, và các hoạt động ngoại khóa có vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường học tập tích cực và toàn diện. Chẳng hạn, Nguyễn & cs. (2016) cho rằng chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là một tiền tố có tác động trực tiếp và gián tiếp đến hình ảnh trường đại học thông qua yếu tố trung gian là giá trị cảm nhận về chất lượng đào tạo, giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ và giá trị cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo có mối quan hệ tích cực. Nghiên cứu của Kaur (2016) làm rõ vai trò quan trọng của các dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong việc cải thiện trải nghiệm học tập và sự thành công của sinh viên.

Trường Đại học Đồng Tháp là một trong những trường đại học uy tín và chất lượng về đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao và góp phần phát triển kinh tế xã hội. Ngoài việc phải tuân thủ các yêu cầu và tiêu chí về chất lượng đào tạo theo quy định của Bộ Giáo dục và đào tạo, trường đang hướng tới cơ chế tự chủ vận hành tương tự như một doanh nghiệp với đối tượng “khách hàng” chính là người học. Việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên sẽ là một kênh quảng bá hiệu quả cho công tác tuyển sinh cũng như góp phần khẳng định được uy tín và thương hiệu của trường. Đáp ứng sự hài lòng của sinh viên đang được Trường Đại học Đồng Tháp quan tâm rất nhiều trong những năm gần đây như: thành lập Ban Tư vấn sinh viên; tổ chức các buổi hội nghị dân chủ sinh viên vào cuối học kỳ để lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của sinh viên. Hình thức này chưa phản ánh đầy đủ cấp độ hài lòng của sinh viên, đôi khi việc đánh giá chưa thật sự tự nguyện và chú trọng. Dẫn đến kết quả đánh giá chưa phản ánh đúng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của Trường. Bên cạnh đó chất lượng hỗ trợ sinh viên của Trường Đại học Đồng Tháp vẫn còn tồn tại một số vấn đề như: Chỗ ở ký túc xá hạn chế không đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên (264/12.000 sinh viên đạt 2,2%); những bài đăng trên trang Facebook có tên “DThu Confessions” về thái độ của nhân viên nhà xe; thái độ ứng xử của cán bộ hỗ trợ tại các phòng ban để lại ấn tượng không tốt với một số ít sinh viên. Điều này cũng phản ánh về sự không hài lòng của người học. Do đó, đánh giá tổng quan về dịch vụ hỗ trợ sinh viên, cũng như các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên là mục tiêu của nghiên cứu này.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Các khái niệm

2.1.1. Dịch vụ và Dịch vụ hỗ trợ sinh viên

Khái niệm dịch vụ có nhiều định nghĩa khác nhau tùy theo từng góc độ tiếp cận. Tuy nhiên, điểm chung của hầu hết các định nghĩa là dịch vụ có tính vô hình, không thể tách rời, không đồng nhất và không thể lưu trữ. Giáo dục đại học hội tụ đầy đủ các đặc điểm này, được xem như một ngành dịch vụ, trong đó các trường đại học đóng vai trò là đơn vị cung ứng dịch vụ và sinh viên là khách hàng. Theo Zeithaml và Bitner (2000), dịch vụ bao gồm các hành vi, quy trình và cách thức thực hiện một công việc nhất định nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách

hàng, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của họ. Theo một khái niệm khác dịch vụ là một hoạt động hoặc chuỗi hoạt động mang tính vô hình ở mức độ nhất định, trong đó có sự tương tác giữa khách hàng, nhân viên phục vụ, các nguồn lực vật chất, hàng hóa hoặc hệ thống cung cấp dịch vụ nơi giải quyết các vấn đề của khách hàng (Gronroos, 1990).

Dịch vụ hỗ trợ sinh viên được định nghĩa là các cơ sở và hoạt động giúp quá trình học tập của sinh viên dễ dàng và thú vị hơn, đóng vai trò giao diện giữa cơ sở giáo dục và người học (Kaur, 2016). Chất lượng giáo dục đại học phụ thuộc trực tiếp vào các dịch vụ này, nếu thiếu, các trường đại học chỉ đơn thuần phân phối bằng cấp. Lacovidou & cs. (2009) nhấn mạnh rằng hỗ trợ sinh viên là yếu tố đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học, bao gồm tư vấn, hỗ trợ ghi danh và hướng dẫn nghề nghiệp.

Morgan (2012) và Prebble & cs. (2004) phân loại dịch vụ hỗ trợ sinh viên thành hai nhóm: học thuật và phi học thuật. Hỗ trợ học thuật liên quan đến giảng dạy và học tập do đội ngũ giáo viên cung cấp, trong khi hỗ trợ phi học thuật bao gồm các dịch vụ như tư vấn tâm lý, chỗ ở, hỗ trợ tài chính, và tư vấn pháp lý. Để nâng cao chất lượng, cần có sự tương tác chặt chẽ giữa hai loại hỗ trợ này.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng hàng hóa là hữu hình và có thể đo lường bởi các tiêu chí khách quan như: tính năng, đặc tính và độ bền. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ là vô hình. Khách hàng nhận được dịch vụ thông qua các hoạt động giao tiếp, nhận thông tin và cảm nhận. Đặc điểm nổi bật của khách hàng chỉ có thể đánh giá được toàn bộ chất lượng dịch vụ đã “mua” và “sử dụng” chúng. Do đó, chất lượng dịch vụ chưa được xác định một cách chính xác.

Theo Chua (2004), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của sản phẩm dịch vụ hay cung cách phục vụ, là sự cảm nhận của khách hàng từ những việc khách hàng mong đợi đến những gì mà khách hàng nhận được. Ngoài ra ông còn cho rằng: chất lượng dịch vụ là sự nhận xét, đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của sản phẩm hay dịch vụ đó.

Theo Gronroos (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ là một sự đo lường mức độ phục vụ khách hàng tương ứng với sự mong đợi của khách hàng.

Theo Parasuraman & cs. (1994) định nghĩa, chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi (kỳ vọng) về dịch vụ và nhận thức (cảm nhận) của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

2.1.3. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên

Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là chất lượng các dịch vụ hỗ trợ như các hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, tiếp cận thư viện và dịch vụ thông tin, tư vấn... phải phù hợp và có giá trị với sinh viên (Simpson, 2002). Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là đề cập đến một loạt các chất lượng tương tác phi học thuật giữa sinh viên với trường đại học. Nó bao gồm trước tuyển sinh, tư vấn học tập, đăng ký, định hướng, tư vấn nghề nghiệp, dịch vụ thư viện, nhà sách, tư vấn hỗ trợ tài chính, tư vấn cá nhân, hỗ trợ xã hội, hỗ trợ kỹ thuật, lập kế hoạch chương trình, kiểm tra bằng cấp sinh viên tốt nghiệp và đánh giá bằng điểm (Dirr, 2014). Nghiên cứu của Jain và Gupta (2013) cũng chỉ ra chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là thành phần quan trọng của chất lượng dịch vụ giáo dục đại học.

Trong lĩnh vực giáo dục đại học, các nhà nghiên cứu thường tập trung vào khái niệm mang tính tổng quát là chất lượng đào tạo của trường đại học (DeShields & cs., 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 khi sinh

viên theo học tại trường... Thông thường thì những dịch vụ hỗ trợ này được cung cấp bởi các phòng/ban chức năng trong một trường đại học, ngoài ra chúng còn được sử dụng bởi các đối tượng khác như các bậc cha mẹ, các đơn vị tuyển dụng. Nghiên cứu này chỉ đề cập đến dịch vụ hỗ trợ dành cho đối tượng sinh viên theo học tại trường đại học.

2.2. Một số dịch vụ hỗ trợ sinh viên được đề cập tại trường đại học

Dịch vụ hỗ trợ sinh viên đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục đại học. Các dịch vụ hỗ trợ này không chỉ đảm bảo sự phát triển toàn diện của sinh viên mà còn góp phần khẳng định vai trò và sứ mệnh của các cơ sở giáo dục đại học trên toàn thế giới:

Thư viện được coi là dịch vụ hỗ trợ sinh viên quan trọng nhất là trung tâm tri thức, nơi tự giáo dục, cung cấp thông tin thực tế và hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề về thông tin thông qua các nguồn tài liệu phong phú và công cụ tìm kiếm hiệu quả (Alina, 2013). Không có khái niệm trường đại học không có thư viện. Do đó, thư viện là một phần không thể thiếu của các trường đại học trên toàn thế giới.

Nơi lưu trú tạo ra môi trường học tập ổn định, tăng cường giao tiếp xã hội giữa các sinh viên, đồng thời mang đến sự hỗ trợ cần thiết để sinh viên thích nghi tốt hơn với môi trường đại học. Người học dành khoảng 80% thời gian bên ngoài lớp học và phần lớn thời gian đó là tại nơi cư trú của họ. Giúp đỡ người học, và duy trì một môi trường giáo dục phong phú hỗ trợ sứ mệnh giáo dục của trường đại học (Blimling, 1993).

Dịch vụ tư vấn đóng vai trò then chốt trong việc hỗ trợ sinh viên phát triển toàn diện, từ việc nâng cao kỹ năng sống đến đạt được thành công trong học tập và cuộc sống. Các bộ phận tư vấn không chỉ tập trung vào việc giải quyết các khó khăn hiện tại mà còn hướng đến mục tiêu phát triển bền vững cho sinh viên qua các khía cạnh trí tuệ, xã hội, đạo đức, tình cảm và thể chất. Những dịch vụ này được thiết kế dành cho tất cả sinh viên và gia đình, mang lại sự hỗ trợ cần thiết ở mọi giai đoạn của hành trình học tập, đặc biệt là trong quá trình định hướng cho sinh viên mới, giúp họ tự tin bước vào môi trường đại học một cách dễ dàng và sẵn sàng (Shaterloo, 2011).

Khu vực nhà ăn đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng, phát triển tương tác xã hội và nâng cao sức khỏe thể chất cho sinh viên. Đây là nơi giúp xây dựng mối quan hệ, giáo dục cách cư xử và thúc đẩy lối sống lành mạnh, đồng thời ngăn ngừa các thách thức về hành vi (Alliance for a Healthier Generation, 2014). Nhà ăn không chỉ cung cấp bữa ăn mà còn hỗ trợ toàn diện cho sinh viên trong môi trường học tập.

An ninh trong các cơ sở giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra môi trường học tập an toàn và thuận lợi cho việc thúc đẩy giáo dục. Mặc dù môi trường học thuật ngày càng thay đổi, nhưng sinh viên thường thiếu nhận thức về an toàn và cảm giác an ninh tại trường. Các tổ chức giáo dục đại học có trách nhiệm duy trì một môi trường học tập an toàn thông qua sự phối hợp của nhiều bên trong tổ chức. Bộ phận an ninh đóng vai trò chính trong việc đảm bảo sự an toàn của sinh viên trong khuôn viên trường (Amoatema & cs., 2017).

Công nghệ thông tin là công cụ thiết yếu trong thời đại tri thức và truyền thông hiện đại. Ngày nay các trường đại học cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin nhanh chóng và tiên tiến nhằm hỗ trợ sinh viên trong học tập và nghiên cứu. Công nghệ thông tin giúp người học tiếp cận các kỹ thuật rõ ràng, khuyến khích sử dụng máy tính như một công cụ hữu ích trong mọi giai đoạn học tập. Sinh viên có thể sử dụng công nghệ thông tin để chia sẻ ý tưởng, thảo luận dự án, tổ chức thông tin và học tập theo nhóm. Các hệ thống công nghệ thông tin hiện đại còn góp phần vào việc phổ biến học thuật hiệu quả thông qua các phương tiện truyền thông và công nghệ máy tính (Negi & cs., 2011).

Học bổng là nguồn động viên tài chính quan trọng, giúp sinh viên giảm bớt gánh nặng chi phí và tập trung vào việc học, được phân bổ dựa trên thành tích học tập hoặc nhu cầu kinh tế. Dịch vụ sức khỏe đảm bảo sinh viên duy trì thể chất và tinh thần khỏe mạnh, giúp họ thích nghi với áp lực học tập và sớm quay trở lại sau những vấn đề sức khỏe (Floyd, 2003).

Hoạt động ngoại khóa không chỉ là cơ hội để sinh viên rèn luyện kỹ năng mềm, phát triển nhân cách và khám phá năng khiếu, mà còn là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, tạo môi trường học tập cân bằng và năng động (Peng & Samah, 2006; Sumaedi, 2012).

Cuối cùng, cơ sở vật chất trang thiết bị hiện đại như phòng học, thiết bị công nghệ và không gian sinh hoạt đạt chuẩn là nền tảng quan trọng hỗ trợ quá trình dạy và học, tạo nên môi trường giáo dục chất lượng cao và bền vững (Silva & cs., 2017).

2.3. Mô hình lý thuyết đề xuất

Đo lường chất lượng dịch vụ là chủ đề thu hút sự quan tâm nghiên cứu của nhiều tác giả trong và ngoài nước. Có rất nhiều mô hình đã được phát triển để đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ, như SERVQUAL hay IPA (Importance Performance Analysis - mức độ quan trọng - mức độ thực hiện). Mỗi mô hình đều phù hợp với các loại hình dịch vụ khác nhau, nhưng điểm chung là đều tập trung đo lường mức độ hài lòng mà khách hàng cảm nhận khi sử dụng dịch vụ. Có thể nói đây là các mô hình được sử dụng phổ biến nhất. Trong phạm vi của nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng mô hình mức độ quan trọng - mức độ thực hiện IPA do Martilla và James (1977) xây dựng vào năm 1977 để đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của trường Đại học Đồng Tháp.

IPA là mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa vào sự khác biệt giữa ý kiến người được khảo sát về mức độ quan trọng của các chỉ tiêu và mức độ thực hiện các chỉ tiêu của nhà cung ứng dịch vụ (I-P gaps). Mô hình này phân loại những thuộc tính đo lường chất lượng dịch vụ, cung cấp cho nhà cung ứng dịch vụ những thông tin bổ ích về điểm mạnh và điểm yếu của những dịch vụ mà mình cung cấp cho khách hàng. Từ đó nhà quản trị cung ứng dịch vụ sẽ có những quyết định chiến lược đúng đắn để nâng cao chất lượng dịch vụ. Với nhiều ưu điểm, mô hình IPA được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ một cách hiệu quả. Qua mô hình này, nhà Trường có thể biết được đặc điểm nào của dịch vụ hỗ trợ là quan trọng đối với sinh viên và sinh viên đánh giá dịch vụ ra sao để đề xuất giải pháp thỏa mãn yêu cầu của người học.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với mức độ thể hiện (P) và mức độ quan trọng (I) được thể hiện như sau:

Hiệu số (P-I)	Chất lượng dịch vụ
$P - I > 0$	Tốt
$P - I < 0$	Không tốt

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức. Trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, thực hiện phỏng vấn sâu 10 chuyên gia hiện là chuyên viên và cấp quản lý các phòng/ban chức năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ ở Trường Đại học Đồng Tháp để hiểu rõ hơn về thực trạng cung cấp dịch vụ, những khó khăn gặp phải, hiệu chỉnh và bổ sung bảng câu hỏi. Sau đó, tiến hành phỏng vấn thử 05 sinh viên để xem mức độ phù hợp về cách diễn đạt đối với các biến quan sát được sử dụng để đo lường. Dựa vào nghiên cứu sơ bộ, bảng câu hỏi cảm nhận về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên ban đầu được lược bỏ những yếu tố có sự trùng lặp, hiệu chỉnh trong cách sử dụng từ ngữ, bị loại bỏ 01 và thêm

02 biến quan sát. Đồng thời bảng câu hỏi đã được điều chỉnh và sử dụng cho giai đoạn khảo sát chính thức. Dữ liệu được thu thập với phương pháp lấy mẫu thuận tiện, phi xác suất. Đối tượng khảo sát là sinh viên chính quy đang theo học tại Trường Đại học Đồng Tháp. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 điểm mỗi biến quan sát sinh viên sẽ trả lời khảo sát ở mức độ hài lòng và mức độ quan trọng. Sau khi khảo sát dữ liệu được làm sạch mã hóa và sử dụng phần mềm SPSS tiến hành kiểm định Paired Samples T- test giữa hai nhóm mức độ. Sau cùng tiến hành phỏng vấn sâu lần hai đối với nhóm chuyên gia là cán bộ quản lý, chuyên viên hỗ trợ sinh viên về giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ từ đó có cơ sở đề xuất giải pháp cải thiện.

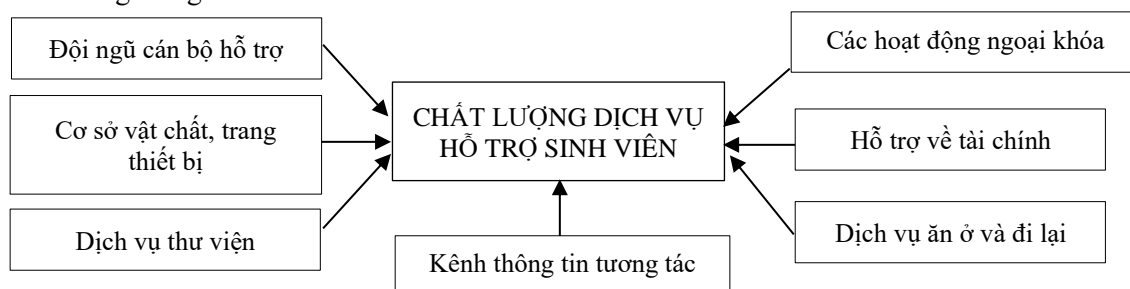
3.1. Mô hình nghiên cứu

Nhìn chung, khi nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại các trường đại học các tác giả phần lớn đề cập đến: cơ sở vật chất thiết bị, học bổng, hoạt động phong trào, thư viện, cán bộ hỗ trợ, tài chính học phí, ký túc xá, dịch vụ ăn uống, quy trình tổ chức thực hiện, khả năng tiếp cận, thông tin tương tác, cố vấn học tập... Tuy nhiên, qua quá trình tổng hợp và xem xét nội hàm của các khái niệm nghiên cứu mà các tác giả trước đó sử dụng trong mô hình đề xuất của mình có phần khá tương tự với các nghiên cứu khác mặc dù tên gọi có khác nhau. Do đó, nhóm tác giả đã tiến hành phân tích và nhận thấy có 07 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ với mức độ sử dụng có sự lặp lại khá cao. Cụ thể được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1. Nhóm yếu tố và nguồn rút trích

STT	Nhóm yếu tố	Nguồn rút trích
1	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ	Nguyễn và Bùi (2020), Nguyễn và Nguyễn (2021)
2	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	Nguyễn và Bùi (2020), Huỳnh & cs. (2024)
3	Dịch vụ thư viện	Nguyễn và Nguyễn (2021), Huỳnh & cs. (2024)
4	Các hoạt động ngoại khóa	Nguyễn và Bùi (2020), Nguyễn và Nguyễn (2021), Huỳnh & cs. (2024)
5	Hỗ trợ về tài chính	Nguyễn và Nguyễn (2021), Huỳnh & cs. (2024)
6	Dịch vụ ăn ở và đi lại	Nguyễn và Nguyễn (2021), Huỳnh & cs. (2024)
7	Kênh thông tin tương tác	Nguyễn và Bùi (2020), Huỳnh & cs. (2024)

Nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Đồng Tháp thông qua tham khảo các nguồn tài liệu về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong và ngoài nước:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên từ các sinh viên: Thang đo Likert 5 mức độ đánh giá cho mức độ quan trọng, từ (1) rất không quan trọng đến (5) rất quan trọng và mức độ hài lòng từ (1) rất không hài lòng đến (5) rất hài lòng cho các biến quan sát.

3.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

3.2.1. Số liệu thứ cấp

Báo cáo của các phòng ban, các khoa, trung tâm trong 3 năm 2022-2024, thông tin trên website và các nghiên cứu có liên quan sử dụng để phục vụ cho việc phản ánh thực trạng công tác hỗ trợ sinh viên của Trường Đại học Đồng Tháp.

3.2.2. Số liệu sơ cấp

Phương pháp chọn mẫu: Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất, cụ thể là chọn mẫu thuận tiện.

Kích cỡ mẫu: Theo Hair & cs. (2019) đối với phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA kích thước mẫu tối thiểu là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ số quan sát/biến đo lường là 5/1 nghĩa là một biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát. Đối với 36 biến trong mô hình nghiên cứu này, tuy không sử dụng phương pháp phân tích nhân tố nhưng thang đo của các biến quan sát là thang đo likert 5 mức độ (giống thang đo các biến quan sát trong phân tích nhân tố). Từ đó nghiên cứu đề xuất cỡ mẫu vẫn theo công thức $n = 5.k$, cỡ mẫu 180 quan sát là phù hợp để thực hiện nghiên cứu. Tuy nhiên số lượng mẫu càng lớn thì tính chính xác càng cao nên khi khảo sát nhóm tác giả đã không giới hạn số lượng mẫu.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Mẫu ở nghiên cứu này được nhóm nghiên cứu chuyển link khảo sát bằng Google Form đến các giảng viên đang giảng dạy các học phần học kỳ 1 năm học 2024-2025 và giảng viên là cố vấn học tập tại các khoa trong trường nhờ chuyển vào nhóm Zalo của sinh viên. Sau thời gian 15 ngày (từ ngày 14 đến ngày 30/10/2024) khi tiến hành gửi khảo sát đã có 711 sinh viên phản hồi, trong đó có 708 phiếu hợp lệ. Thông tin mẫu nghiên cứu được thống kê mô tả ở Bảng 2.

Bảng 2. Thông tin mẫu nghiên cứu

GIỚI TÍNH		
Mẫu n=708	Số lượng	Phần trăm
Nam	244	34,5
Nữ	464	65,5
Tổng	708	100,0
KHÓA HỌC		
2021	104	14,7
2022	106	15,0
2023	225	31,8
2024	273	38,5
Tổng	708	100,0
PHÂN BỐ THEO KHOA		
Khoa Giáo dục Tiểu học Mầm non	71	10,0
Khoa Kinh tế - Luật	87	12,3
Khoa Sư phạm Toán - Tin	21	3,0

Khoa Ngoại ngữ	222	31,4
Khoa Sư phạm Khoa học xã hội	49	6,9
Khoa Giáo dục thể chất - Sư phạm Nghệ thuật	91	12,9
Khoa Nông nghiệp tài nguyên và Môi trường	24	3,4
Khoa Giáo dục Chính trị	18	2,5
Khoa Sư phạm Khoa học tự nhiên	22	3,1
khoa Văn hóa Du lịch và Công tác xã hội	83	11,7
Khoa Công nghệ số và Kỹ thuật	20	2,8
Tổng	708	100,0

4.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên qua khoảng cách giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện

Để đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Đồng Tháp nhóm nghiên cứu sử dụng kiểm định Paired Samples T- test. Kết quả kiểm định sẽ cho ta thấy được sự chênh lệch giữa trung bình của hai nhóm mức độ quan trọng (I) và mức độ thể hiện (P). Khi đó, độ lệch $P - I > 0$, nghĩa là chất lượng dịch vụ tốt, nếu $P - I < 0$ thì chất lượng dịch vụ chưa tốt và độ chênh lệch âm càng lớn thì chất lượng dịch vụ càng thấp và ngược lại. Để kiểm định độ chênh lệch có ý nghĩa thống kê ta sử dụng giá trị $p < 0,05$ (mức ý nghĩa 5%).

Bảng 3. Kết quả kiểm định sự khác biệt mức độ quan trọng và mức độ thực hiện

TT	Tiêu chí	Kỳ	Thực	Chênh	Giá
		Vọng	hiện	lệch	trị
		(I)	(P)	(P-I)	p
I	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ				
1	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ nhiệt tình khi tư vấn, giải quyết vấn đề học vụ	4,10	3,97	-0,13	0,00
2	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ tư vấn kịp thời về các hoạt động ngoài học vụ (thực tập, việc làm, khởi nghiệp)	4,09	3,95	-0,14	0,00
3	Đội ngũ cán bộ hỗ trợ tư vấn, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về các chế độ chính sách (học bổng, học phí, vay vốn, ký túc xá ...)	4,13	3,98	-0,15	0,00
4	Đội ngũ y tế trường học luôn nhiệt tình hỗ trợ về chăm sóc sức khỏe ban đầu cho sinh viên	4,11	3,93	-0,18	0,00
5	Đội ngũ y tế trường học nhiệt tình tư vấn các vấn đề liên quan đến sức khỏe, tâm lý.	4,07	3,89	-0,18	0,00
II	Cơ sở vật chất, trang thiết bị				
6	Diện tích các phòng học, giảng đường luôn đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	4,19	3,81	-0,38	0,00
7	Trang thiết bị tại phòng học, giảng đường (máy chiếu, micro, quạt, máy lạnh, Wifi) vận hành tốt	4,22	3,80	-0,42	0,00
8	Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát	4,17	3,63	-0,54	0,00
9	Khu thể thao (sân bóng đá, bóng chuyền, hồ bơi, cầu lông...) đáp ứng tốt nhu cầu học tập rèn luyện của sinh viên	4,11	3,88	-0,23	0,00

TT	Tiêu chí	Kỳ	Thực	Chênh	Giá
		Vọng	hiện	lệch	trị
		(I)	(P)	(P-I)	p
III Dịch vụ thư viện					
10	Thư viện có đầy đủ nguồn học liệu đáp ứng nhu cầu của sinh viên	4,21	4,00	-0,21	0,00
11	Dịch vụ mượn, trả sách tại thư viện rất dễ dàng và thuận tiện	4,09	3,93	-0,16	0,00
12	Thư viện là nơi thích hợp để sv học tập, nghiên cứu	4,18	4,04	-0,14	0,00
13	Thư viện được trang bị đầy đủ thiết bị cần thiết để sinh viên truy cập tài liệu trực tuyến	4,18	3,98	-0,20	0,00
14	Giờ mở cửa và đóng cửa của Thư viện phù hợp với thời gian sinh viên học tập	4,12	3,88	-0,24	0,00
VI Các hoạt động ngoại khoá					
15	Các hoạt động văn nghệ, thể thao được Nhà trường tổ chức thường xuyên cho sinh viên	4,02	3,93	-0,09	0,00
16	Các câu lạc bộ đội nhóm luôn được duy trì hoạt động	3,94	3,83	-0,11	0,00
17	Các chương trình rèn luyện kỹ năng cho sinh viên được Nhà trường tổ chức thường xuyên, liên tục.	4,04	3,90	-0,14	0,00
18	Sinh viên dễ dàng tham gia các hoạt động phong trào	4,03	3,90	-0,13	0,00
19	Các hoạt động phong trào hữu ích, giúp rèn luyện, bổ trợ cho quá trình học tập của sinh viên	4,07	3,94	-0,13	0,00
20	Sinh viên thường xuyên được tham quan thực tiễn tại các doanh nghiệp	4,09	3,83	-0,26	0,00
V Hỗ trợ về tài chính					
21	Trường có nhiều chính sách học bổng, trợ cấp xã hội hỗ trợ cho sinh viên	4,17	3,95	-0,22	0,00
22	Trường có nhiều chính sách hỗ trợ đối với sinh viên thuộc diện chính sách, hoàn cảnh khó khăn, dân tộc thiểu số.(ngôi nhà 5.000đ, miễn giảm học phí, ký túc xá...)	4,16	4,02	-0,14	0,00
23	Chính sách học bổng phù hợp với sinh viên	4,16	3,97	-0,19	0,00
24	Sinh viên dễ dàng đóng học phí	4,07	3,87	-0,20	0,00
25	Những trường hợp khó khăn được Nhà trường cho gia hạn thời gian đóng học phí	4,14	3,97	-0,17	0,00
26	Sinh viên nhận được học bổng theo đúng thời gian quy định	4,11	3,86	-0,25	0,00
VI Dịch vụ ăn ở và đi lại					
27	Dịch vụ ăn, uống của Trường phục vụ món ăn, thức uống phong phú đa dạng	4,00	3,72	-0,28	0,00
28	Nhà ăn sinh viên sạch sẽ, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm	4,10	3,81	-0,29	0,00

TT	Tiêu chí	Kỳ	Thực	Chênh	Giá
		Vọng	hiện	lệch	trị
		(I)	(P)	(P-I)	p
29	Phòng ở ký túc xá của Trường rộng rãi, thoáng mát	3,98	3,68	-0,30	0,00
30	Ký túc xá của Trường là nơi an toàn	4,02	3,73	-0,29	0,00
31	Nhà xe đáp ứng tốt chỗ đậu xe cho sinh viên	4,15	3,44	-0,71	0,00
32	Nhân viên nhà xe hỗ trợ nhiệt tình	4,01	3,70	-0,31	0,00
VII Kênh thông tin tương tác					
33	Các kênh thông tin tương tác của Nhà trường với người học (website, fanpage, email, đường dây nóng) công khai, minh bạch	4,07	3,86	-0,21	0,00
34	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	4,05	3,84	-0,21	0,00
35	Các kênh thông tin tương tác luôn hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của sinh viên	4,06	3,82	-0,24	0,00
36	Các kênh thông tin đa dạng, sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận với các bộ phận khi cần liên hệ	4,03	3,85	-0,18	0,00

Nguồn: Số liệu điều tra 708 sinh viên, 2024.

Giả thuyết:

H0: không có sự khác biệt đối với giá trị trung bình của hai nhóm

H1: có sự khác biệt đối với giá trị trung bình của hai nhóm

Kết quả kiểm định sự khác biệt mức độ quan trọng và mức độ thực hiện được trình bày qua Bảng 3. Kết quả kiểm định cho thấy, tất cả 36 tiêu chí thuộc 7 nhóm đều có giá trị $p < 0,05$, tức là có sự khác biệt về giá trị trung bình giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Điều này cho thấy có sự chênh lệch giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện, và chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên ở Trường Đại học Đồng Tháp được thực hiện chưa tốt. Trong đó chênh lệch nhiều nhất là “Nhà xe đáp ứng tốt chỗ đậu xe cho sinh viên” ($P-I = -0,71$), kế đến là “Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát” ($P-I = -0,54$). Không có tiêu chí nào được sinh viên đánh giá thực hiện tốt, sự chênh lệch thấp nhất thuộc về các tiêu chí “Các hoạt động văn nghệ, thể thao được Nhà trường tổ chức thường xuyên cho sinh viên” với $P-I = -0,09$ và “Các câu lạc bộ đội nhóm luôn được duy trì hoạt động” với $P-I = -0,11$.

5. Giải pháp

5.1. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị

Thực trạng cho thấy đây là nhóm yếu tố không đáp ứng được nhu cầu của sinh viên nhất trong tất cả các nhóm. Tuy nhiên đây cũng là nhóm yếu tố mang tính chiến lược nhất muốn cải thiện cần sự kết hợp của nhiều nguồn lực và mang tính lâu dài. Sau đây là các giải pháp được đưa ra để góp phần tăng sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất trang thiết bị tại Trường Đại học Đồng Tháp:

Cải thiện điều kiện vệ sinh: Chênh lệch lớn nhất ($-0,54$) trong tiêu chí này cho thấy sinh viên không hài lòng với tình trạng vệ sinh hiện tại. Nhà trường cần tăng cường lịch vệ

sinh định kỳ, đảm bảo nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát và khô ráo. Đồng thời, việc trang bị thêm các thiết bị hiện đại như máy sấy tay, vòi nước cảm ứng, và hệ thống khử mùi sẽ nâng cao trải nghiệm sử dụng.

Bảo trì và nâng cấp trang thiết bị phòng học: Với mức chênh lệch đáng kể (-0,42), các thiết bị tại phòng học đang không đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Nhà trường cần thực hiện kiểm tra định kỳ và bảo trì máy chiếu, micro, máy lạnh và quạt để tránh tình trạng hỏng hóc làm gián đoạn học tập. Việc đầu tư thay thế các thiết bị lỗi thời và nâng cấp hệ thống wifi sẽ hỗ trợ sinh viên trong môi trường học tập số hóa. Ngoài ra, cần triển khai kênh báo cáo sự cố trực tuyến để sinh viên phản ánh kịp thời các vấn đề thiết bị, giúp nhà trường có thể xử lý nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Nâng cấp cơ sở vật chất thể thao: Mặc dù mức chênh lệch thấp nhất trong nhóm (-0,23), cơ sở vật chất thể thao vẫn cần được cải thiện để đáp ứng nhu cầu của sinh viên. Nhà trường có thể mở rộng diện tích các sân chơi như bóng đá, bóng chuyền và cầu lông, đồng thời bảo dưỡng bề mặt sân định kỳ để đảm bảo an toàn và chất lượng. Ngoài ra, việc cải tạo các khu vực tiện ích như phòng thay đồ và nhà vệ sinh tại khu thể thao sẽ giúp nâng cao trải nghiệm của người sử dụng.

Quản lý tổng thể và ưu tiên ngân sách: Để giải quyết toàn diện, nhà trường cần xác định rõ các hạng mục ưu tiên, tập trung đầu tư vào những tiêu chí có mức chênh lệch lớn như nhà vệ sinh và trang thiết bị phòng học. Đồng thời, việc tổ chức khảo sát định kỳ sau khi áp dụng các giải pháp sẽ cung cấp thông tin để nhà trường tiếp tục cải thiện, đảm bảo rằng mọi nỗ lực đều đáp ứng đúng kỳ vọng của sinh viên.

5.2. Giải pháp nâng cao dịch vụ ăn ở và đi lại

Thực trạng cho thấy Trường đại học Đồng Tháp chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên về nhóm yếu tố Dịch vụ ăn ở và đi lại. Vậy muốn đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên thì Nhà trường cần đề ra các giải pháp là:

Cải thiện khu vực đậu xe cho sinh viên: Hiện tại, theo nhu cầu cấp thiết và nhằm từng bước hiện đại hoá cơ sở vật chất phục vụ hoạt động trông giữ xe cho sinh viên, Nhà trường chủ trương xây dựng nhà xe mới theo mô hình nhiều tầng vào năm 2025.

Đảm bảo vệ sinh và chất lượng nhà ăn: Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là yếu tố quan trọng không thể thiếu. Việc kiểm tra và giám sát chất lượng thực phẩm cần được thực hiện thường xuyên bằng cách thành lập đội giám sát và kiểm tra định kỳ nguồn cung cấp nguyên liệu và quy trình chế biến. Để đào tạo nhân viên, tổ chức các khóa tập huấn về an toàn thực phẩm và vệ sinh môi trường cho nhân viên là cần thiết, giúp họ nâng cao nhận thức về vệ sinh trong công việc.

Cải thiện điều kiện ký túc xá: Để tăng cường tiện nghi, việc trang bị thêm các thiết bị như quạt, tủ quần áo, hoặc hệ thống thông gió tự nhiên sẽ giúp cải thiện sự thoáng mát và tạo môi trường sống thoải mái cho sinh viên. Bên cạnh đó, việc thực hiện bảo trì định kỳ cơ sở hạ tầng ký túc xá là cần thiết để giữ cho các phòng luôn trong tình trạng tốt nhất, đảm bảo sự an toàn và tiện nghi. Cuối cùng, để tạo ra một môi trường sống hòa đồng và thân thiện, nhà trường nên khuyến khích cộng đồng qua các hoạt thể thao, giao lưu văn nghệ, giúp sinh viên kết nối và cảm thấy thoải mái khi sống tại ký túc xá.

Nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên nhà xe: Để cải thiện chất lượng dịch vụ tại nhà xe, việc đào tạo kỹ năng giao tiếp cho nhân viên là điều quan trọng, giúp họ có thể giải quyết các yêu cầu của sinh viên một cách nhanh chóng và hiệu quả. Bên cạnh đó, việc khuyến khích bằng chính sách thưởng cho những nhân viên có thành tích tốt sẽ tạo động lực cho họ cống hiến hơn nữa trong công việc. Một yếu tố quan trọng khác là xây dựng văn hóa hỗ trợ bằng

cách đưa ra các quy tắc ứng xử rõ ràng và đào tạo nhân viên về thái độ phục vụ chuyên nghiệp, từ đó giúp tạo ra một môi trường phục vụ thân thiện, hòa nhã và chuyên nghiệp cho sinh viên.

5.3. Giải pháp nâng cao hỗ trợ về tài chính

Để giải quyết các vấn đề liên quan đến nhóm yếu tố "Hỗ trợ về tài chính" tại Trường Đại học Đồng Tháp, cần triển khai các giải pháp cụ thể nhằm thu hẹp khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tế của sinh viên. Dưới đây là các đề xuất cụ thể:

Trường cần đa dạng hóa các chương trình học bổng và trợ cấp xã hội, tăng cường hợp tác với doanh nghiệp và tổ chức để mở rộng nguồn tài trợ. Đồng thời, cải thiện quy trình xét duyệt, đảm bảo minh bạch, rút ngắn thời gian và truyền thông hiệu quả để sinh viên dễ dàng tiếp cận thông tin. Ngoài ra, việc định kỳ khảo sát ý kiến sinh viên và điều chỉnh chính sách phù hợp sẽ giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế và kỳ vọng của sinh viên.

Xây dựng chính sách học bổng linh hoạt, phù hợp với từng nhóm sinh viên như sinh viên khó khăn, sinh viên giỏi, hoặc có thành tích đặc biệt. Đồng thời, mở rộng các tiêu chí xét học bổng để bao quát đa dạng nhu cầu, phối hợp với doanh nghiệp và tổ chức để tạo thêm nguồn tài trợ, và đảm bảo minh bạch, công bằng trong quy trình xét duyệt, giúp sinh viên cảm thấy được hỗ trợ đúng nhu cầu.

Triển khai nền tảng thanh toán trực tuyến đa dạng, dễ sử dụng để sinh viên thuận tiện đóng học phí. Đồng thời, đơn giản hóa thủ tục gia hạn học phí, minh bạch tiêu chí xét duyệt và xử lý nhanh chóng các trường hợp khó khăn, đảm bảo sinh viên nhận được hỗ trợ kịp thời và hiệu quả. Tăng cường nhân sự phụ trách và áp dụng công nghệ để tự động hóa các bước xét duyệt hồ sơ. Liên kết chặt chẽ giữa các phòng ban để xử lý hồ sơ nhanh chóng, tránh tình trạng thất lạc hoặc chậm trễ. Xây dựng và công khai lịch trình xét duyệt và cấp học bổng, giúp sinh viên chủ động theo dõi.

5.4. Giải pháp nâng cao kênh thông tin tương tác

Để cải thiện các kênh thông tin tương tác và đáp ứng kỳ vọng của sinh viên, Trường có thể thực hiện các giải pháp sau:

Tăng cường đội ngũ tư vấn viên, mở rộng kênh hỗ trợ trực tuyến (chatbot, email, hotline) và xây dựng cơ chế phản hồi nhanh chóng, đảm bảo mọi thắc mắc của sinh viên được giải đáp kịp thời và chính xác. Trường cần duy trì và cập nhật thường xuyên các kênh thông tin như website, fanpage và email với các nội dung rõ ràng, chi tiết, dễ dàng tìm kiếm. Các thông tin quan trọng về học vụ, hoạt động trường nên được công bố công khai và dễ dàng truy cập.

Thiết lập hệ thống thông báo tự động qua email, SMS hoặc các ứng dụng di động để gửi thông tin kịp thời cho sinh viên về các sự kiện, hoạt động học tập và lịch học. Đồng thời, các thông tin cần được truyền tải một cách nhanh chóng và chính xác. Phát triển thêm các kênh thông tin mới như ứng dụng di động, các diễn đàn trực tuyến, hoặc các nhóm mạng xã hội, giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận và trao đổi thông tin. Đồng thời, cần đảm bảo các kênh này được duy trì hoạt động liên tục và ổn định.

5.5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện

Để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện và đáp ứng kỳ vọng của sinh viên, Trường có thể thực hiện các giải pháp cụ thể cho từng tiêu chí như sau:

Thư viện cần tăng cường việc bổ sung và cập nhật tài liệu học thuật, sách tham khảo, nghiên cứu khoa học, và tài liệu điện tử phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên. Đồng thời, Trường có thể xây dựng một hệ thống phản hồi từ sinh viên để kịp thời điều chỉnh và mở rộng nguồn học liệu phù hợp hơn.

Thư viện nên nâng cấp cơ sở vật chất, trang bị các thiết bị máy tính, máy in, ti vi hiện đại và đảm bảo kết nối internet ổn định cho sinh viên khi truy cập tài liệu trực tuyến. Đồng thời, việc mua sắm các cơ sở dữ liệu điện tử, tạp chí khoa học và các khóa học trực tuyến sẽ giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận tài liệu học tập chất lượng cao. Để phục vụ nhu cầu học tập của sinh viên, thư viện cần mở cửa vào các giờ linh hoạt hơn, bao gồm cuối tuần và các buổi tối trong tuần. Đồng thời, xây dựng các ca làm việc của nhân viên thư viện linh hoạt để hỗ trợ sinh viên tốt hơn vào các giờ cao điểm.

5.6. Giải pháp nâng cao các hoạt động ngoại khóa

Để nâng cao hiệu quả các hoạt động ngoại khóa, nhà trường cần tập trung vào nhiều giải pháp đồng bộ:

Trước hết, cần đa dạng hóa nội dung và nâng cao chất lượng tổ chức các hoạt động như văn nghệ, thể thao, hội thảo chuyên đề và giao lưu quốc tế, đồng thời cải thiện công tác lập kế hoạch và quản lý để đảm bảo tính ổn định và hấp dẫn của các chương trình. Bên cạnh đó, cần phát triển và duy trì hiệu quả hệ thống câu lạc bộ sinh viên bằng cách hỗ trợ nguồn lực, tổ chức các ngày hội để thu hút sinh viên tham gia và đào tạo đội ngũ lãnh đạo câu lạc bộ.

Nhà trường cần thúc đẩy mạnh mẽ mối liên kết với các doanh nghiệp thông qua việc tăng tần suất các chuyên tham quan thực tế, triển khai các chương trình thực tập ngắn hạn, hoặc hợp tác tổ chức hội thảo, từ đó giúp sinh viên có thêm cơ hội trải nghiệm thực tiễn. Mời doanh nghiệp tham gia hỗ trợ các buổi hội thảo, hướng dẫn kỹ năng nghề nghiệp hoặc tài trợ các hoạt động ngoại khóa. Xây dựng mạng lưới nhà tuyển dụng và cơ sở dữ liệu thông tin người học sau khi tốt nghiệp, tổ chức các hoạt động giao lưu - hợp tác với các tổ chức, doanh nghiệp.

5.7. Giải pháp nâng cao đội ngũ cán bộ hỗ trợ

Để hoàn thiện đội ngũ cán bộ hỗ trợ và đáp ứng kỳ vọng của sinh viên, Nhà Trường cần tập trung vào các giải pháp sau:

Đào tạo, tập huấn nhằm phát triển kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, đặc biệt trong các lĩnh vực tư vấn tâm lý và sức khỏe; Tăng cường công tác truyền thông giáo dục sức khỏe (Mai, 2024).

Tăng cường nhân lực và cải thiện cơ sở vật chất để tạo điều kiện làm việc hiệu quả. Quy trình tuyển dụng cần minh bạch, đảm bảo chọn lựa đúng người phù hợp với nhu cầu thực tế, đồng thời phân bổ trách nhiệm rõ ràng để tránh chồng chéo công việc. Bên cạnh đó, cần thúc đẩy tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp bằng cách ghi nhận, khen thưởng những đóng góp tích cực và xây dựng văn hóa làm việc chuyên nghiệp.

Triển khai tư vấn linh hoạt thông qua các kênh trực tuyến và thông tin rõ ràng. Ngoài ra cần tạo cơ hội kết nối thường xuyên giữa cán bộ và sinh viên thông qua các buổi gặp gỡ, tư vấn định kỳ và thiết lập mạng lưới hỗ trợ chặt chẽ với các tổ chức sinh viên. Cuối cùng, việc khảo sát định kỳ để đo lường sự hài lòng và kỳ vọng của sinh viên sẽ giúp đội ngũ cán bộ điều chỉnh và cải tiến dịch vụ hỗ trợ một cách kịp thời và hiệu quả.

6. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Kết quả nghiên cứu thể hiện nhóm nghiên cứu đã đạt được mục tiêu nghiên cứu ban đầu đặt ra. Tuy nhiên, đề tài cũng có những hạn chế nhất định. Thứ nhất, mẫu khảo sát được thu thập theo phương pháp phi xác suất, do đó tính đại diện chưa cao, có thể ảnh hưởng đến độ tin cậy của kết quả. Thứ hai, nghiên cứu chỉ tập trung vào Trường Đại học Đồng Tháp, nên các kết luận đưa ra không thể đại diện cho toàn bộ hệ thống giáo dục đại học. Hơn nữa, đối tượng khảo sát giới hạn trong sinh viên hệ chính quy, chưa bao gồm cựu sinh viên, học viên liên

thông cao học và các nhóm khác sử dụng dịch vụ. Trong các nghiên cứu tiếp theo, cần áp dụng phương pháp chọn mẫu xác suất để tăng tính đại diện, mở rộng phạm vi khảo sát sang các trường đại học khác và xem xét thêm các nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ đa dạng hơn nhằm cung cấp cái nhìn toàn diện và khách quan hơn về chất lượng dịch vụ giáo dục đại học.

7. Kết luận

Để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên, Trường Đại học Đồng Tháp cần tập trung vào việc cải thiện những yếu tố mà sinh viên đánh giá chưa đạt yêu cầu, như cơ sở vật chất, dịch vụ nhà xe, nhà vệ sinh, và trang thiết bị học tập. Kết quả khảo sát thực tế cho thấy những hạn chế rõ rệt trong các tiêu chí đánh giá, điều này yêu cầu Ban lãnh đạo Nhà trường thực hiện các giải pháp thiết thực và kịp thời. Các giải pháp này không chỉ giúp khắc phục những điểm yếu hiện tại mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng của sinh viên, từ đó tạo nền tảng vững chắc để thu hút nhiều sinh viên đến học tập tại trường trong những năm tới. Việc cải thiện chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên không chỉ mang lại lợi ích cho người học mà còn nâng cao uy tín và vị thế của trường trong hệ thống giáo dục đại học quốc gia và quốc tế.

Tài liệu tham khảo

- Alliance for a Healthier Generation. (2014). *Nutrition services: Breakfast and lunch*. Truy cập từ https://schools.healthiergeneration.org/focus_areas/breakfast_and_lunch/.
- Amoatema, A. S., Kyeremeh, D. D., & Arthur, Y. D. (2017). Students' perception of campus safety: A case of Kumasi Campus of Education, Winneba, Ghana. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 3(1), 1-9.
- Blimling, G. S. (1993). New challenges and goals for residential life programs. In J. R. B. Winston & S. Anchors (Eds.), *Student housing and residential life: A handbook for professionals committed to student development goals* (pp. 1-20). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022). Số liệu thống kê giáo dục đại học năm học 2021-2022. Truy cập từ <https://moet.gov.vn/thong-ke/pages/thong-ko-giao-duc-dai-hoc.aspx?ItemID=8831>.
- Chua, C. (2004). *Perception of quality in higher education*. AUQA Occasional Publication.
- Ciobanu, A. (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Lumen International Conference Logos Universality Mentality Education Novelty*.
- DeShields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Dirr, P. (2014, August 12). Putting principles into practice: Promoting effective support services for students in distance learning programs. Retrieved from <http://peterdirr.freehostia.com>.
- Floyd, D. L. (2003). Student health: Challenges for community colleges. *Community College Journal of Research and Practice*, 27(1), 25-39.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived quality service. *Review of Business*, 9(3), 10-13.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington, MA: Lexington Books.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Huỳnh. T. N., & cs. (2024). Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo: Nghiên cứu tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing*, 15(81), 134-146.
- Jain, R., & Gupta, S. (2013). Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. *The TQM Journal*, 25(3), 276-294.
- Kaur, S. (2016). Student support services in higher education: A student perspective. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(4), 2348-5396 (e), 2349-3429 (p).
- Lacovidou, M., Gibbs, P., & Zopiatis, A. (2009). An exploratory use of the stakeholder approach to defining and measuring quality: The case of a Cypriot higher education institution. *Quality in Higher Education*, 15(2), 147-165.
- Mai, T. K. T. (2024). Một số giải pháp chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho sinh viên Trường Đại học Đồng Tháp. *Equipment with new general education program*, 1(306), 169-171.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Morgan, M. (2012). The evolution of student services in the UK. *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, 16(1), 1-8.
- Negi, P. S., Negi, V., & Pandey, A. C. (2011). Impact of information technology on learning, teaching and human resource management in educational sector. *International Journal of Computer Science and Telecommunications*, 2(4), 66-72.
- Nguyễn, V. T., Hồng, B. B., & Nguyễn, T. T. V. (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 Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 11(1), 42-54.
- Nguyễn. T. H. N., & Ngô. Đ. M. (2021). Chất lượng dịch vụ hỗ trợ đời sống sinh viên tại Đại học Kỹ thuật Công nghiệp - Đại học Thái Nguyên. *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, (2), tháng 1, 2021.
- Nguyễn. T. L., & Nguyễn. N. T. (2021). Sự khác biệt về dịch vụ hỗ trợ giữa các trường Đại học Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh – Khoa học xã hội*, 17(1), 103-120.
- Nguyễn. T. V., & Bùi. Q. T. (2020). 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. *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 22, tháng 9 năm 2020.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Peng, P. J., & Samah, A. J. A. (2006). Measuring students' satisfaction for quality education in an e-learning university. *Unitar E-Journal*, 2(1), 11-21.
- Prebble, T., Hargraves, H., Leach, L., Naidoo, K., Suddaby, G., & Zepke, N. (2004). *Impact of student support services and academic development programmes on student*

- outcomes in undergraduate tertiary study: A synthesis of the research.* New Zealand: Ministry of Education.
- Shaterloo, A. (2011). Students' counselling and academic achievement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 625-628.
- Silva, J. S., et al. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415-439.
- Simpson, O. (2002). *Supporting students in online, open, and distance learning*. Kogan Page Limited
- Sumaedi, S. (2012). An empirical study of state university students' perceived service quality. *Quality Assurance in Education*, 20(2), 164-183.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. Irwin McGraw-Hill.