

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

• Nguyễn Văn Cảnh^(*)

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp trên 03 nội dung: Cơ sở vật chất, đội ngũ nhân viên hỗ trợ và các dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn sinh viên hài lòng với hoạt động phục vụ đào tạo của nhà trường, tuy nhiên vẫn còn một số yếu tố chưa mang đến sự hài lòng của khá nhiều sinh viên cần phải được nhà trường quan tâm cải tiến. Ngoài ra việc sử dụng phương pháp phân tích hồi quy từng bước đã chỉ ra những yếu tố quan trọng có ý nghĩa giải thích tốt sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động phục vụ đào tạo tại trường.

Từ khóa: Sinh viên, hài lòng, phục vụ đào tạo.

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển nhanh chóng của các loại hình trường đại học ở Việt Nam trong thời gian gần đây đã tạo ra nhiều cơ hội học tập cho sinh viên (SV), đồng thời cũng ảnh hưởng khá lớn đến nhiều trường đại học, đặc biệt trong việc tuyển sinh đầu vào. Là một trường đại học công lập đang trong giai đoạn phát triển, Trường Đại học Đồng Tháp luôn xem chất lượng đào tạo là điều kiện quan trọng hàng đầu trong quá trình phát triển của nhà trường. Phương châm trên đã được nhà trường thể hiện qua việc xác định hệ giá trị cốt lõi “Coi trọng chất lượng, Khuyến khích sáng tạo, Thúc đẩy hợp tác, Ủng hộ và Đề cao trách nhiệm”. Để thực hiện được điều đó, nhà trường đã tập trung rất nhiều cho việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, phát triển đội ngũ, phát triển chương trình đào tạo, đặc biệt là tham gia kiểm định chất lượng giáo dục cả về cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo. Tuy nhiên, chất lượng đào tạo của một trường đại học không thể chỉ dựa vào những phát biểu hay những chính sách chất lượng của nhà trường, mà nó cần được đánh giá bởi những người đã và đang sử dụng nó. Do đó, việc đánh giá chất lượng hoạt động phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp thông qua khảo sát sự hài lòng của SV là cần thiết, giúp nhà trường từng bước tạo ra môi trường học tập thân thiện, hiện đại, góp phần không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

2. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

2.1. Chất lượng dịch vụ

Parasuraman và các cộng sự (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ [5]. Theo cách hiểu này, chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn của khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Nếu chất lượng đạt được bằng hoặc cao hơn chất lượng mong đợi thì chất lượng dịch vụ được đảm bảo, ngược lại nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ không được đảm bảo. Ở Việt Nam, tác giả Nguyễn Đình Phan (2005) khẳng định chất lượng dịch vụ là mức độ phù hợp của sản phẩm dịch vụ so với các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua. Vì vậy, đo lường chất lượng dịch vụ thường dựa trên mối quan hệ giữa những mong đợi và cảm nhận thực tế của khách hàng về dịch vụ [6].

Như vậy, chất lượng dịch vụ chính là sự đáp ứng được những yêu cầu mong đợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ càng cao khi dịch vụ đáp ứng trên mức mong đợi của khách hàng. Đây chính là điều mà các nhà cung cấp dịch vụ luôn hướng đến.

2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Oliver (1985) cho rằng sự hài lòng của người tiêu dùng là phản ứng của họ đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Nghĩa là, sự hài lòng là sự thỏa mãn của người tiêu dùng trong việc sử

^(*) Trường Đại học Đồng Tháp.

dụng sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng được những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn [7]. Theo Olu Ojo (2010) sự hài lòng của khách hàng là kết quả của việc đánh giá dựa trên nhận thức và tình cảm. Khi đó, khách hàng có thể có cảm nhận được một trong ba mức độ thỏa mãn sau: Nếu hiệu quả sản phẩm/dịch vụ mà họ cảm nhận được kém hơn so với kỳ vọng của họ thì họ sẽ cảm thấy thất vọng, không thỏa mãn. Ngược lại nếu hiệu quả họ cảm nhận vượt hơn so với kỳ vọng thì họ sẽ cảm thấy hài lòng; còn nếu hiệu quả họ cảm nhận tương xứng với kỳ vọng thì họ sẽ cảm thấy bình thường, không khác biệt [4].

Như vậy, có thể hiểu rằng, sự hài lòng của khách hàng chính là trạng thái tâm lý của họ khi sử dụng dịch vụ khi được đáp ứng những kỳ vọng mà họ mong muốn. Sự hài lòng của khách hàng càng cao khi dịch vụ đáp ứng trên mức kỳ vọng của họ.

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của SV

Trong lĩnh vực giáo dục, nhiều nghiên cứu cho thấy giữa chất lượng dịch vụ của giáo dục đại học và sự hài lòng của SV thật sự có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Hishamuddin Fitri Abu Hasan và các cộng sự (2008) xác nhận có một mối quan hệ có ý nghĩa giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của SV, cho nên việc cải tiến chất lượng dịch vụ cũng sẽ dẫn đến việc tăng cường sự hài lòng của SV [2]. Muhammed Ehsan Malik và các cộng sự (2010) cũng kết luận rằng, chất lượng dịch vụ có một sự ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của SV và bản chất sự hài lòng của SV nằm ở chất lượng giảng dạy và môi trường học tập của cơ sở giáo dục [3]. Basheer A. Al-Alak và Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012) đã chứng tỏ rằng chất lượng dịch vụ có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của SV nên sự hài lòng của SV có thể được tăng cường thông qua việc cải tiến chất

lượng dịch vụ [1].

Trong nghiên cứu này, hoạt động phục vụ đào tạo được xem xét như là một dịch vụ mà Trường Đại học Đồng Tháp đã và đang cung cấp cho SV. Chất lượng hoạt động phục vụ đào tạo được đo lường trong mối quan hệ với sự hài lòng của SV về các nội dung như: Cơ sở vật chất; Đội ngũ nhân viên và các Dịch vụ hỗ trợ SV của nhà trường.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng dữ liệu khảo sát được từ 550 SV hệ đào tạo chính quy của Trường Đại học Đồng Tháp bằng hình thức khảo sát Online. Trong dữ liệu có SV của 11 khoa đào tạo của trường (mỗi khoa 50 SV) và bao gồm SV năm 2, năm 3, năm 4. Nghiên cứu không chọn khảo sát SV năm 1, vì ở thời điểm khảo sát, SV năm 1 vừa nhập học chưa lâu nên chưa sử dụng nhiều các hoạt động phục vụ đào tạo của nhà trường. Số lượng SV các năm cụ thể như sau: năm thứ 2 có 165 SV (chiếm 30%); năm thứ 3 có 153 SV (chiếm 27,8%); năm thứ 4 có 232 SV (chiếm 42,2%).

3.2. Thang đo dùng để đánh giá mức độ hài lòng của SV về hoạt động phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp

Thang đo dùng để đánh giá mức độ hài lòng của SV về hoạt động phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp gồm 03 thang đo thành phần với tổng cộng 24 biến quan sát, được thiết kế theo thang đo Likert 05 mức độ: Rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng và rất hài lòng. Cụ thể như sau: thang đo *Cơ sở vật chất* gồm 08 biến quan sát; thang đo *Đội ngũ nhân viên hỗ trợ* gồm 09 biến quan sát; thang đo *Dịch vụ hỗ trợ* gồm 7 biến quan sát.

Ý nghĩa mức độ hài lòng trung bình được mã hóa như sau:

Bảng 1. Mã hóa ý nghĩa mức độ hài lòng trung bình

Trung bình	1,0 - 1,80	1,81 - 2,60	2,61 - 3,40	3,41 - 4,20	4,21 - 5,0
Mức độ	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

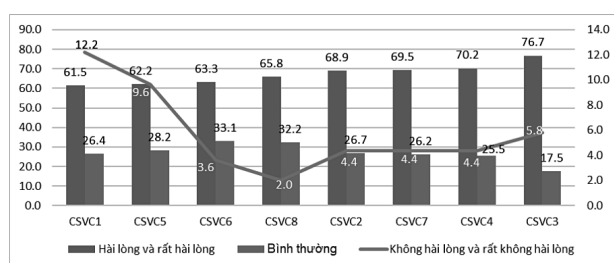
3.3. Mức độ hài lòng của SV về cơ sở vật chất phục vụ đào tạo

3.3.1. Thống kê mô tả mức độ hài lòng của SV về hệ thống cơ sở vật chất

Bảng 2. Mức độ hài lòng trung bình của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất

Biến	Cơ sở vật chất	Trung bình	Mức độ
CSVC3	Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo của thư viện	3,96	Hài lòng
CSVC4	Hệ thống tra cứu tài liệu của thư viện	3,82	Hài lòng
CSVC7	Hệ thống sân bãi phục vụ thể dục thể thao	3,81	Hài lòng
CSVC2	Trang thiết bị hỗ trợ trong các giảng đường	3,77	Hài lòng
CSVC8	Các thiết bị y tế được trang bị tại trạm y tế của nhà trường	3,76	Hài lòng
CSVC6	Các trang thiết bị phục vụ hoạt động văn hóa, văn nghệ	3,72	Hài lòng
CSVC5	Hệ thống máy tính trong phòng thực hành tin học	3,62	Hài lòng
CSVC1	Trang thiết bị hỗ trợ dạy học trong các phòng học	3,61	Hài lòng

Kết quả thống kê cho thấy mức độ hài lòng trung bình của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường đạt ở mức khá cao, từ 3,61 đến 3,96, tương ứng mức phản hồi hài lòng của SV. Trong đó, yếu tố nhận mức hài lòng trung bình cao nhất của SV là *Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo của thư viện* với trung bình bằng 3,96, đồng thời yếu tố nhận mức hài lòng trung bình thấp nhất của SV là *Trang thiết bị hỗ trợ trong các phòng học* với trung bình bằng 3,61. Ngoài ra, mức độ hài lòng của SV về hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường được thể hiện chi tiết qua biểu đồ thống kê sau:



Hình 1. Biểu đồ thống kê mức độ hài lòng của SV về hệ thống Cơ sở vật chất

Số liệu thống kê trong Hình 1 cho thấy rõ hơn về mức độ hài lòng của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường. Cụ thể, số lượng SV hài lòng chiếm tỷ lệ khá cao, từ 61,5% đến 76,7%; số lượng SV không hài lòng chiếm tỷ lệ từ 2% đến 12,2%. Ngoài ra, số lượng SV phản hồi trung lập chiếm tỷ lệ từ 17,5% đến 33,1%, đây là những SV không đánh giá thấp cũng không đánh giá cao về hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường. Kết quả thống kê trên cho thấy, hệ

thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường đã đáp ứng được sự hài lòng của phần lớn sinh viên, tuy nhiên vẫn còn một số yếu tố chưa mang đến sự hài lòng cho khá nhiều SV như: *Trang thiết bị hỗ trợ trong các phòng học (12,2%)*, *Hệ thống máy tính thực hành tin học (9,6%)*.

3.3.2. Mức độ giải thích của các yếu tố đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo

Bảng 3. Mô hình phân tích hồi quy đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính
1	0,822 ^a	0,676	0,675	2,82934
2	0,919 ^b	0,844	0,844	1,96313
3	0,954 ^c	0,909	0,909	1,49766
4	0,968 ^d	0,938	0,937	1,24371
5	0,980 ^e	0,959	0,959	1,00344
6	0,988 ^f	0,976	0,976	0,76949
7	0,995 ^g	0,989	0,989	0,52193
8	1,000 ^h	1,000	1,000	0,00000

- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6.
- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2.
- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3.
- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3, CSVC1.
- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3, CSVC1, CSVC8.
- Biến dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3, CSVC1, CSVC8, CSVC5.

g. Biên dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3, CSVC1, CSVC8, CSVC5, CSVC4.

h. Biên dự đoán: (Hàng số), CSVC6, CSVC2, CSVC3, CSVC1, CSVC8, CSVC5, CSVC4, CSVC7.

Kết quả phân tích hồi quy từng bước đối với các yếu tố về *Cơ sở vật chất* đã tạo ra 08 mô hình hồi quy thể hiện mức độ giải thích sự hài lòng của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường. Trong đó 02 mô hình có ý nghĩa giải thích tốt nhất sự hài lòng của SV là mô hình 1 gồm 01 yếu tố *Các trang thiết bị phục vụ hoạt động văn hóa, văn nghệ* (CSVC6) giải thích 67,5% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,675) và mô hình 2 gồm 02 yếu tố *Các trang thiết bị phục vụ hoạt động văn hóa, văn nghệ* (CSVC6) và *Trang thiết bị hỗ trợ trong các giảng đường* (CSCV2) giải thích 84,4% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,844). Như vậy, trong các yếu tố đã được xác định, 02 yếu tố

trong mô hình 2 có ý nghĩa quan trọng nhất trong việc đáp ứng sự hài lòng của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất của nhà trường. Tuy nhiên mức hài lòng trung bình của 02 yếu tố này lần lượt đứng vị trí thứ 6 và vị trí thứ 4 trong 08 yếu tố về cơ sở vật chất được xác định (Bảng 2). Đặc biệt yếu tố *Các trang thiết bị phục vụ hoạt động văn hóa, văn nghệ* (CSVC6) có ý nghĩa quan trọng nhất, giải thích 67,5% sự hài lòng của SV nhưng lại đứng vị trí thứ 6 về mức độ hài lòng trung bình. Do đó, để nâng cao sự hài lòng của SV đối với hệ thống cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, nhà trường cần quan tâm hơn nữa đến các trang thiết bị trong các giảng đường và các trang thiết bị phục vụ hoạt động văn hóa, văn nghệ phục vụ đào tạo của nhà trường.

3.4. Mức độ hài lòng của SV về đội ngũ nhân viên hỗ trợ

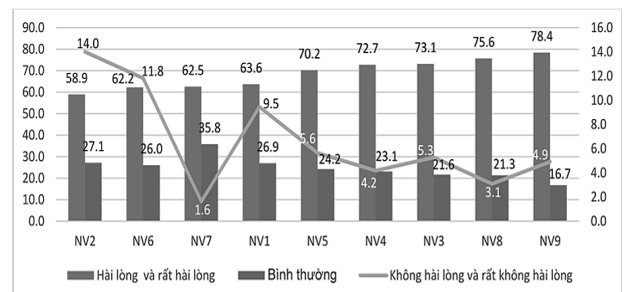
3.4.1. Thống kê mô tả mức độ hài lòng của SV về đội ngũ nhân viên hỗ trợ

Bảng 4. Thống kê mức độ hài lòng trung bình của SV đối với đội ngũ nhân viên

TT	Nhân viên	Trung bình	Mức độ
NV9	Đội ngũ cố vấn học tập	3,99	Hài lòng
NV8	Đội ngũ nhân viên tại văn phòng khoa	3,95	Hài lòng
NV3	Đội ngũ nhân viên phòng Công tác SV	3,82	Hài lòng
NV4	Đội ngũ nhân viên Ban Tư vấn SV	3,82	Hài lòng
NV5	Đội ngũ nhân viên Trung tâm Thông tin thư viện	3,82	Hài lòng
NV7	Đội ngũ nhân viên phòng thí nghiệm, thực hành	3,73	Hài lòng
NV1	Đội ngũ nhân viên phòng Đảm bảo chất lượng	3,66	Hài lòng
NV6	Đội ngũ nhân viên Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	3,62	Hài lòng
NV2	Đội ngũ nhân viên phòng Đào tạo	3,55	Hài lòng

Kết quả thống kê cho thấy mức hài lòng trung bình của SV đối với đội ngũ nhân viên hỗ trợ đạt ở mức khá cao, từ 3,55 đến 3,99, tương ứng mức phản hồi hài lòng của SV. Trong đó, yếu tố nhận mức hài lòng trung bình cao nhất của SV là đội ngũ cố vấn học tập với trung bình bằng 3,99. Ngoài ra, mức hài lòng của SV về đội ngũ nhân viên hỗ trợ được thể hiện chi tiết qua biểu đồ sau:

Kết quả thống kê trong Hình 2 cho thấy rõ hơn về mức độ hài lòng của SV đối với đội ngũ nhân viên hỗ trợ của nhà trường. Cụ thể, số lượng SV hài lòng chiếm tỷ lệ khá cao, từ 58,9% đến 78,4%; số lượng SV không hài lòng chiếm tỷ lệ từ 1,6% đến



Hình 2. Biểu đồ mức độ hài lòng của SV về đội ngũ nhân viên hỗ trợ

14%. Ngoài ra, số SV phản hồi trung lập chiếm tỷ lệ từ 16,7% đến 35,8%, đây là những SV không đánh giá cao cũng không đánh giá thấp đội ngũ nhân viên

hỗ trợ của nhà trường. Như vậy, đội ngũ nhân viên hỗ trợ của nhà trường đã đáp ứng được sự hài lòng của phần lớn SV, tuy nhiên vẫn còn một vài nhân viên chưa đem đến sự hài lòng của SV.

3.4.2. *Mức độ giải thích cho nhân tố Đội ngũ nhân viên hỗ trợ*

**Bảng 5. Mô hình hồi quy đối với
Đội ngũ nhân viên hỗ trợ**

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính
1	0,810 ^a	0,656	0,655	3,43859
2	0,903 ^b	0,816	0,815	2,51979
3	0,941 ^c	0,886	0,886	1,97983
4	0,962 ^d	0,926	0,925	1,60106
5	0,978 ^e	0,956	0,955	1,23876
6	0,986 ^f	0,971	0,971	0,99506
7	0,992 ^g	0,985	0,984	0,73119
8	0,996 ^h	0,993	0,993	0,49743
9	1,000 ⁱ	1,000	1,000	0,00000

a. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7.

b. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3.

c. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6.

d. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1.

e. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1, NV9.

f. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1, NV9, NV5.

g. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1, NV9, NV5, NV2.

h. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1, NV9, NV5, NV2, NV8.

i. Biến dự đoán: (Hàng số), NV7, NV3, NV6, NV1, NV9, NV5, NV2, NV8, NV4.

Kết quả phân tích hồi quy từng bước đối với nhân tố *Đội ngũ nhân viên hỗ trợ* đã tạo ra 09 mô hình hồi quy thể hiện mức độ giải thích sự hài lòng của SV đối với đội ngũ nhân viên hỗ trợ của nhà trường. Trong đó 02 mô hình có ý nghĩa giải thích tốt nhất sự hài lòng của SV là mô hình 1 gồm 01 yếu tố *Nhân viên phòng thí nghiệm, thực hành* (NV7) giải thích 65,5% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,655) và mô hình 2 gồm 02 yếu tố *Nhân viên phòng thí nghiệm, thực hành* (NV7) và *Nhân viên phòng Công tác sinh viên* (NV3) giải thích 81,5% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,815). Như vậy, trong các yếu tố đã được xác định, 02 yếu tố trong mô hình 2 có ý nghĩa quan trọng nhất trong việc đáp ứng sự hài lòng của SV đối với đội ngũ nhân viên hỗ trợ của nhà trường. Tuy nhiên mức hài lòng trung bình của 02 yếu tố này lần lượt đứng vị trí thứ 6 và vị trí thứ 3 trong 09 yếu tố đã được xác định (Bảng 4). Đặc biệt yếu tố *Nhân viên phòng thí nghiệm, thực hành* (NV7) có ý nghĩa quan trọng nhất, giải thích 65,5% sự hài lòng của SV nhưng lại đứng vị trí thứ 6 về mức độ hài lòng trung bình của SV trong 09 nhóm nhân viên. Do đó, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV đối với hoạt động phục vụ đào tạo của nhà trường, đội ngũ nhân viên phòng thực hành, thí nghiệm cần phải cải tiến hoạt động phục vụ đào tạo của mình.

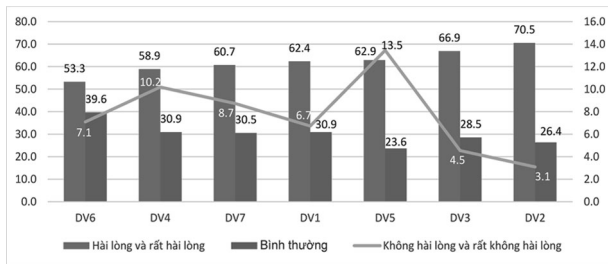
3.5. Mức độ hài lòng của SV về các dịch vụ hỗ trợ

3.5.1. *Thống kê mô tả mức độ hài lòng của SV về các dịch vụ hỗ trợ*

Bảng 6. Thống kê mức độ hài lòng trung bình của SV về các dịch vụ hỗ trợ

Biến	Dịch vụ	Trung bình	Mức độ
DV2	Quy trình cho mượn sách tại thư viện	3,84	Hài lòng
DV3	Số lượng sách quy định được phép mượn tại thư viện	3,75	Hài lòng
DV1	Hoạt động đăng ký xác nhận trực tuyến của nhà trường	3,69	Hài lòng
DV7	Hoạt động giới thiệu về cơ hội việc làm cho SV	3,64	Hài lòng
DV5	Dịch vụ của nhà giữ xe trong khuôn viên trường	3,60	Hài lòng
DV4	Dịch vụ của căn tin trong trường	3,57	Hài lòng
DV6	Dịch vụ kí túc xá của nhà trường	3,56	Hài lòng

Kết quả thống kê trong cho thấy mức độ hài lòng trung bình của SV về các dịch vụ hỗ trợ đạt ở mức khá cao, từ 3,56 đến 3,84, tương ứng mức phản hồi hài lòng của SV. Trong đó, dịch vụ nhận được mức hài lòng trung bình cao nhất của SV là Quy trình cho mượn sách tại thư viện với trung bình bằng 3,84, đồng thời yếu tố nhận mức hài lòng trung bình thấp nhất của SV là Dịch vụ kí túc xá với trung bình bằng 3,56. Ngoài ra, mức độ hài lòng của SV về các dịch vụ hỗ trợ được thể hiện chi tiết qua biểu đồ thống kê sau đây:



Hình 3. Biểu đồ mức độ hài lòng của sinh viên đối với Dịch vụ hỗ trợ

Kết quả thống kê trong Hình 3 cho thấy rõ hơn mức độ hài lòng của SV về các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường. Cụ thể, số lượng SV hài lòng chiếm tỷ lệ khá cao, từ 53,3% đến 70,5%, số lượng SV không hài lòng chiếm tỷ lệ từ 3,1% đến 13,5%. Ngoài ra, số lượng SV phản hồi trung lập chiếm tỷ lệ 23,6% đến 39,6%, đây là những SV không đánh giá cao cũng không đánh giá thấp các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường. Như vậy, các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường đã đáp ứng được sự hài lòng của phần lớn SV, tuy nhiên vẫn còn một vài dịch vụ chưa đem đến sự hài lòng của khá nhiều SV như: dịch vụ của nhà giữ xe chiếm 13,5%, dịch vụ của căn tin chiếm 10,2% SV, dịch vụ giới thiệu việc làm chiếm 8,7%.

3.6. Mức độ độ giải thích cho nhân tố các Dịch vụ hỗ trợ

Bảng 7. Mô hình hồi quy tuyến tính đối với Dịch vụ hỗ trợ

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính
1	0,833 ^a	0,694	0,693	2,66110
2	0,928 ^b	0,862	0,861	1,78825
3	0,959 ^c	0,920	0,919	1,36414
4	0,975 ^d	0,951	0,951	1,06251

5	0,987 ^e	0,974	0,974	0,78039
6	0,994 ^f	0,989	0,989	0,50751
7	1,000 ^g	1,000	1,000	0,00000

- a. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7.
- b. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4.
- c. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4, DV2.
- d. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4, DV2, DV1.
- e. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4, DV2, DV1, DV5.
- f. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4, DV2, DV1, DV5, DV6.
- g. Biến dự đoán: (Hàng số), DV7, DV4, DV2, DV1, DV5, DV6, DV3.

Kết quả phân tích hồi quy từng bước đối với nhân tố *Dịch vụ hỗ trợ* đã tạo ra 09 mô hình hồi quy thể hiện mức độ giải thích sự hài lòng của SV đối với các dịch vụ hỗ trợ SV của nhà trường. Trong đó 02 mô hình có ý nghĩa giải thích tốt nhất sự hài lòng của SV là **mô hình 1** gồm 01 yếu tố *Hoạt động giới thiệu việc làm* (DV7) giải thích 69,3% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,693) và **mô hình 2** gồm 02 yếu tố *Hoạt động giới thiệu việc làm* (DV7) và *Dịch vụ của căn tin của nhà trường* (DV4) giải thích 86,1% sự hài lòng của SV (R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,861). Như vậy, trong các yếu tố đã được xác định, 02 yếu tố trong Mô hình 2 có ý nghĩa quan trọng nhất trong việc đáp ứng sự hài lòng của SV đối với các dịch vụ hỗ trợ của nhà trường. Tuy nhiên, mức hài lòng trung bình của 02 yếu tố này lần lượt đứng vị trí thứ 4 và vị trí thứ 6 trong 07 dịch vụ được xác định (Bảng 6). Đặc biệt yếu tố *Hoạt động giới thiệu việc làm* (DV7) có ý nghĩa quan trọng nhất, giải thích 69,3% sự hài lòng của SV nhưng lại đứng vị trí thứ 4 về mức độ hài lòng trung bình của SV trong 07 dịch vụ hỗ trợ đã được xác định. Do đó, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV đối với hoạt động phục vụ đào tạo, nhà trường cần đặc biệt quan tâm đến dịch vụ giới thiệu việc làm cho SV và dịch vụ căn tin của nhà trường.

4. Kết luận

Bằng việc sử dụng phương pháp thống kê mô tả và phương pháp phân tích hồi quy từng bước, nghiên cứu đã chỉ ra tương đối rõ nét về thực trạng hoạt động phục vụ đào tạo của Trường Đại học Đồng Tháp thông qua khảo sát mức độ hài lòng

của SV. Cụ thể, hoạt động phục vụ đào tạo của nhà trường cơ bản đã đáp ứng được sự hài lòng của SV, tuy nhiên, vẫn còn một số yếu tố chưa đem đến sự hài lòng cho khá nhiều SV cần phải được khắc phục, cải tiến. Ngoài ra, các mô hình ngày càng tốt hơn./.

hồi quy đã chỉ ra những yếu tố quan trọng nhất có ý nghĩa giải thích tích cực cho sự hài lòng của SV đối với hoạt động phục vụ đào tạo, những yếu tố này cần được nhà trường quan tâm hơn nữa để tạo nên chất lượng hoạt động phục vụ đào tạo

Tài liệu tham khảo

- [1]. Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012), “Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, Vol 6 Issue 1, pp.156-164.
- [2]. Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions”, *International Business Research*, Vol. 1, No 3, pp.163-175.
- [3]. Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish (2010). “The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab”, *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 2, pp.1-11.
- [4]. Olu Ojo (2010), “The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria”, *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, Vol. 1 Issue 1, pp.88-100.
- [5]. Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L. (1988), “SERVQUAL: A multiple - item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Issue 1, pp.12-40.
- [6]. Nguyễn Đình Phan (2005), *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- [7]. Richard L. Oliver, William O. Bearden (1985), “Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage”, *Journal of Business Research*, Volume. 13 Issue 3, pp.235-246.

ASSESSING THE STUDENTS’ SATISFACTION LEVEL ON TRAINING SERVICES AT DONG THAP UNIVERSITY

Summary

This study was conducted to assess the students’ satisfaction level on training services at Dong Thap University in terms of three categories, namely teaching facilities, service staffs and supportive services for students. The research results show that the majority of students are satisfied with the services at hand, but some limitations are found via a low satisfaction by quite a large number of students and need improving. In addition, the use of stepwise regression analysis has shown important factors that explain well the students' satisfaction on training services at Dong Thap University.

Keywords: Student, satisfaction, training service.

Ngày nhận bài: 02/5/2019; Ngày nhận lại: 08/10/2019; Ngày duyệt đăng: 16/10/2019.