

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● PHẠM THỊ LÊ HOA¹ - NGUYỄN THỊ HỒNG² - NGUYỄN HUY DƯƠNG³

¹ Khoa Thương mại, Trường Đại học Công Thương, TP. Hồ Chí Minh

² Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Công Thương, TP. Hồ Chí Minh

³ Phòng Quản lý sau đại học, Trường Đại học Công Thương, TP. Hồ Chí Minh

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu chỉ ra trong 5 nhân tố tác động là Cố vấn học tập; Dịch vụ thư viện; Cơ sở vật chất; Công tác hướng nghiệp và tư vấn việc làm; Dịch vụ hỗ trợ trực tuyến, thì Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên, trong khi Cơ sở vật chất là nhân tố có tác động thấp nhất. Dựa trên những phát hiện này, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị đối với Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: hài lòng của sinh viên, dịch vụ hỗ trợ người học, Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 và hội nhập toàn cầu, giáo dục và đào tạo đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của mỗi quốc gia, không chỉ truyền đạt tri thức mà còn giúp phát triển toàn diện con người và giải quyết các vấn đề toàn cầu. Để giáo dục phát huy hiệu quả, cần đầu tư hợp lý, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững. Hiện nay, cạnh tranh giữa các trường đại học ngày càng gia tăng, đặc

biệt tại Việt Nam, nơi các trường chú trọng nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Cải thiện chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên giúp các trường đạt tiêu chuẩn kiểm định và thu hút sinh viên, đảm bảo sự phát triển lâu dài.

Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh (HUIT), với hơn 40 năm phát triển, đã đặt mục tiêu trở thành trường đại học định hướng ứng dụng hàng đầu tại Việt Nam vào năm 2035. Trường chú trọng vào môi trường học tập thân

thiện, cơ sở vật chất hiện đại, đội ngũ giảng viên chất lượng và các dịch vụ hỗ trợ sinh viên được triển khai tích cực, tạo điều kiện tốt nhất cho người học. Tuy nhiên, nhu cầu của người học ngày càng cao, để xác định được những vấn đề nào cần cải thiện, nhóm tác giả đã thực hiện khảo sát và phân tích định lượng để đạt mục tiêu nghiên cứu.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Các lý thuyết liên quan

Căn cứ để xây dựng mô hình nghiên cứu về sự hài lòng về dịch vụ được dựa trên nền tảng của một số mô hình nghiên cứu liên quan. Theo nghiên cứu của Gronroos (1984) về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ sẽ được đo lường bởi 3 tiêu chí: chất lượng kỹ thuật (chất lượng đào tạo), chất lượng chức năng (các dịch vụ hỗ trợ cho đào tạo) và hình ảnh (thương hiệu của nhà trường). Bên cạnh đó, mô hình kỳ vọng - cảm nhận của Oliver R. L. - W. O. Bearden, (1985) đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua hai quá trình chính: kỳ vọng về lợi ích và chất lượng của sản phẩm, dịch vụ trước khi mua sắm; khách hàng sẽ có những cảm nhận chân thực về sản phẩm, dịch vụ sau khi trải nghiệm thực tế. Trong nghiên cứu của Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L, (1985) với mô hình Servqual là một công cụ giúp đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng để đo lường 5 thành phần là độ tin cậy, tính đảm bảo, phương tiện hữu hình và sự đồng cảm.

2.1.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

+ **Cố vấn học tập (CVHT):** sinh viên nhận thấy công tác cố vấn học tập là nhân tố cần thiết, có thể hỗ trợ, đáp ứng được những thông tin mà họ cần, tạo sự kết nối giữa khoa, nhà trường, gia đình và bản thân người học, từ đó giúp họ cải thiện được kết quả học tập và rèn luyện. Kết quả trong nghiên cứu của Trần Thị Kim Chi (2019), Phạm Thị Liên (2016), Mai Anh Vũ và cộng sự (2021) chỉ ra những nhân tố này có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

Giả thuyết (H1): Cố vấn học tập có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học.

+ **Dịch vụ của thư viện:** giúp người học có cơ hội tìm kiếm thông tin, khám phá tri thức một cách nhanh chóng, kịp thời; nhân viên thân thiện, đồng thời có không gian nghiên cứu và trao đổi học thuật là nhân tố quan trọng giúp sinh viên muốn được đến trường thường xuyên hơn. Những điều này giúp cho người học hài lòng với dịch vụ thư viện đó là các thông tin được tìm thấy trong các nghiên cứu của Kanduri, S. and Radha, B, (2023)

Giả thuyết (H2): Dịch vụ của thư viện có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học.

+ **Cơ sở vật chất:** điều kiện cơ sở vật chất luôn là nhân tố được quan tâm khi học sinh lựa chọn trường đại học, do đó nó đã được đề cập trong nhiều nghiên cứu như trong các nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023). Một môi trường thoáng mát, tiện nghi đầy đủ sẽ làm cho người học thoải mái, kích thích sự tự do sáng tạo sẽ giúp cho người học có hứng thú hơn.

Giả thuyết (H3): Cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học.

+ **Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm:** các hoạt động tư vấn việc làm giúp sinh viên hiểu rõ hơn về ngành nghề và công việc của mình sau khi ra trường, xây dựng kế hoạch phát triển nghề nghiệp trong tương lai. Làm tốt công tác này đóng vai trò quan trọng giúp sinh viên chủ động hơn trong việc lập kế hoạch học tập và các hoạt động hỗ trợ học tập, đóng vai trò cần thiết giúp tăng khả năng có việc làm của người học, từ đó tạo được sự yêu thích và ủng hộ rất lớn từ người học (Lê Thị Thu Thủy và cộng sự, 2020).

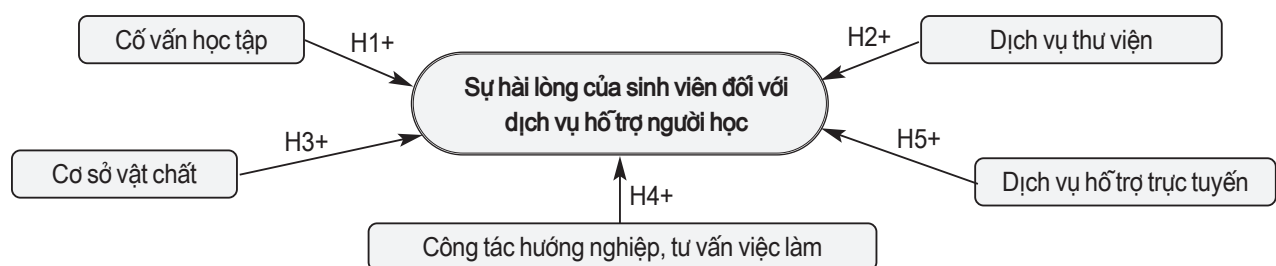
Giả thuyết (H4): Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học.

+ Dịch vụ hỗ trợ trực tuyến: theo nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) để đảm bảo sự thông suốt và nâng cao chất lượng thông tin, tương tác giữa sinh viên và nhà trường thì hỗ trợ trực tuyến là cách thức để phổ biến thông tin đến sinh viên một cách rộng rãi, nhanh chóng, kịp thời. Sinh viên được hỗ trợ kịp thời trong quá trình sử dụng sẽ tạo sự tin tưởng, sự hài lòng khi những lợi ích của sinh viên được nhà trường quan tâm, đảm bảo.

Giả thuyết (H5): Dịch vụ hỗ trợ trực tuyến có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học

Trên cơ sở lý thuyết kết hợp với các nghiên cứu trước, nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu kết hợp phương pháp định tính và định lượng được tiến hành qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm với đội ngũ lãnh đạo các đơn vị hỗ trợ để điều chỉnh thang đo phù hợp. Tiếp theo tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, tiến hành khảo sát sinh viên HUIT với số lượng 500 phiếu được phát ra sau khi sàng lọc làm sạch thu được 404 mẫu phiếu hợp lệ. Kết hợp kết quả khảo sát cùng số liệu thứ cấp, bằng các phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy nhằm xác định các yếu tố cũng như mức độ tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ người học.

4. Kết quả và thảo luận

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Thông qua hệ số Cronbach's Alpha để kiểm định độ tin cậy của thang đo (Bảng 1), kết quả chỉ ra 5 biến độc lập, 1 biến phụ thuộc với 30 biến quan sát có hệ số từ 0,7 trở lên đều đạt yêu cầu, đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA). (Bảng 1)

Kiểm định bằng phân tích EFA

Kết quả EFA lần 1 với 25 biến quan sát chia thành 5 biến độc lập với hệ số KMO = 0,910 > 0,5 (thỏa điều kiện $0,5 < KMO < 1$); Giá trị Eigenvalues > 1; Kết quả kiểm định Barlett's với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy các biến quan sát trong phân tích nhân tố khám phá EFA có tương quan với nhau trong tổng thể. Tuy nhiên,

có biến CSV3, TV4 có giá trị < 0,5 cho thấy 2 biến này không có sự tương quan với biến chính nên bị loại.

Kết quả phân tích nhân tố EFA lần cuối cùng cho thấy hệ số KMO = 0,906 > 0,5; mức Eigenvalue đều > 1 là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả thống kê của Chi-Square của kiểm định Barlett's có mức ý nghĩa (Sig. = 0.000 < 0.05) cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể, đạt yêu cầu. Phương sai là 70.262% > 50%, có nghĩa là kết quả nghiên cứu đã giải thích được 70.262% các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học.

Kết quả phân tích hồi quy bội

Kết quả phân tích hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình với biến

Bảng 1. Đánh giá hệ số tin cậy của các thang đo

STT	Thang đo	Mã hóa	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Cố vấn học tập	CVHT1, CVHT2, CVHT3, CVHT4, CVHT5	0,895
2	Dịch vụ của thư viện	TV1, TV2, TV3, TV4, TV5	0,830
3	Cơ sở vật chất	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5	0,776
4	Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm	TVL1, TVL2, TVL3, TVL4, TVL5	0,907
5	Dịch vụ hỗ trợ trực tuyến	TT1, TT2, TT3, TT4, TT5	0,915
6	Sự hài lòng của sinh viên	HL1, HL2, HL3, HL4, HL5	0,835

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2024

phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ hỗ trợ người học. Mức độ ảnh hưởng này được xác định thông qua hệ số hồi quy.

Phương trình hồi quy tuyến tính bội thể hiện ảnh hưởng của 5 yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại HUIT như sau:

$$HL = 0,315*TVL + 0,273*TV + 0,167*CVHT + 0,154*TT + 0,143*CSVC$$

Theo kết quả hồi quy, tất cả 5 nhân tố đều thể hiện ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ người học của nhà trường. Giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF) nằm trong khoảng từ 1.332 - 2.027 có thể kết luận các biến độc lập không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Kết quả nghiên cứu cho thấy Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm là nhân tố có tác động mạnh nhất, đồng nghĩa việc sinh viên hài lòng với hoạt động này của nhà trường. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Thu Thủy và cộng sự (2020). Bên cạnh đó, Cơ sở vật chất dù có tác động tích cực đến sự hài lòng giống như nghiên cứu của Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023) nhưng đạt ở mức độ thấp nhất so với các nhân tố còn lại, điều này có thể là do tốc độ tăng của cơ sở vật chất chưa đáp ứng kịp tốc độ tăng về số lượng của người học, nên sinh viên vẫn còn có yêu cầu nhiều hơn nữa cho cơ sở vật chất của nhà trường. Qua kết quả nghiên cứu sẽ đóng góp một

phần căn cứ cho nhà trường trong việc cải thiện các hoạt động hỗ trợ người học, giúp người học thấy hài lòng khi học tập tại môi trường tiện nghi, chuyên nghiệp, qua đó sẽ thu hút được người học tới trường.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại HUIT. Nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp định lượng và sử dụng phần mềm SPSS 27.0 để phân tích. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra cả 5 nhân tố đều tác động tích cực đến sự hài lòng đối với các dịch vụ hỗ trợ sinh viên theo mức độ khác nhau: Công tác hướng nghiệp và tư vấn việc làm có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất, trong khi Cơ sở vật chất lại có tác động yếu nhất trong 5 nhân tố. Dựa trên kết quả nghiên cứu, các chính sách được đưa ra để điều chỉnh cho tất cả các nhân tố, đặc biệt nhà trường nên tập trung phát huy thế mạnh của nhân tố Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm, đồng thời cải thiện điều kiện Cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Sau khi xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý quản trị nhằm thúc đẩy hoạt động dịch vụ hỗ trợ người học tại HUIT như sau:

Đối với Công tác hướng nghiệp, tư vấn việc làm, hiện tại Trường đã có các hoạt động ngày hội việc làm, có sự hợp tác kết nối giữa sinh viên với các doanh nghiệp, có đơn vị phụ trách cho hoạt động khởi nghiệp sáng tạo... qua đó đã góp phần hỗ trợ cho sinh viên trong hoạt động thực tế. Tuy nhiên, cần tăng cường về số lượng giao lưu với các doanh nghiệp, tạo ra các chương trình trao đổi chất lượng mang lại hiệu quả hơn; thành lập các câu lạc bộ khởi nghiệp, sáng tạo, cũng như kết nối với các cựu sinh viên tạo được kênh để sinh viên có cơ hội học hỏi kinh nghiệm, tạo nhiều cơ hội tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp.

Đối với Cơ sở vật chất là nhân tố có tác động tích cực đến sự hài lòng nhưng mức độ ảnh hưởng

thấp nhất trong các biến tác động. Điều đó có nghĩa mặc dù Nhà trường đã đầu tư cơ sở vật chất, tuy nhiên do nhu cầu ngày càng gia tăng, số lượng sinh viên phát triển nên điều kiện cơ sở vật chất chưa kịp thay đổi đáp ứng được nhu cầu. Nhà trường nên cải thiện hạ tầng công nghệ, nâng cấp các trang thiết bị hiện đại, tăng số lượng phòng học chuyên dụng, kết cấu lại khu vực để xe cho hợp lý.

Ngoài ra, Nhà trường cần thúc đẩy các hoạt động về dịch vụ thư viện, cố vấn học tập, dịch vụ hỗ trợ trực tuyến một cách chuyên nghiệp, hiệu quả hơn, cập nhật thêm các tài liệu đa dạng phong phú, tối ưu hoạt động của thư viện điện tử; nâng cấp trang web, cập nhật thông tin liên tục, tương tác hỗ trợ sinh viên nhanh chóng kịp thời và hiệu quả ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Tiếng Việt

Trần Thị Kim Chi (2019). 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. Tạp chí khoa học tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, 16(11), trang 775-786.

Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 59(2C), trang 203-210.

Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học-Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tạp chí khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh, 32(4), pp. 81-89.

Lê Thị Thu Thủy và cộng sự (2020). Tư vấn nghề nghiệp cho sinh viên các trường đại học Việt Nam. Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế, 130, trang 16-26.

Mai Anh Vũ và cộng sự (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa. Tạp chí khoa học thương mại Trường Đại học Thương Mại(151), trang 80-88.

Nguyễn Thanh Vũ, Bùi Quang Tâm. (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, 22.

Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh. Tạp chí Giáo dục (đặc biệt kỳ 1), trang 133-137.

Tiếng Anh

Gronroos, C. (1984). The service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, 18(4), pp. 36 - 44.

Kanduri, S. and Radha, B. (2023). Study on the impact of services offered on student satisfaction and the satisfaction led word of mouth by students pursuing management education. International Journal of Educational Management, 37(2), pp. 526-538.

Oliver R. L. - W. O. Bearden. (1985). Disconfirmation Processes and Consumer. Journal of Business, 13, pp. 235-246.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.

Ngày nhận bài: 24/12/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 8/1/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/1/2025

FACTORS INFLUENCING STUDENT SATISFACTION WITH SUPPORT SERVICES AT HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF INDUSTRY AND TRADE

● PHAM THI LE HOA¹

● NGUYEN THI HONG²

● NGUYEN HUY DUONG³

¹ Faculty of Commerce,

Ho Chi Minh City University of Industry and Trade

² Faculty of Business Administration,

Ho Chi Minh City University of Industry and Trade

³ Postgraduate Management Office,

Ho Chi Minh City University of Industry and Trade

ABSTRACT:

This study investigates the factors influencing student satisfaction with support services at Ho Chi Minh City University of Industry and Trade. Five key dimensions were examined: academic advising, library services, facilities, career guidance and employment counseling, and online support services. The findings reveal that career guidance and employment counseling exert the most significant influence on overall student satisfaction, whereas physical facilities have the least impact. Based on these results, the study offers several managerial implications aimed at enhancing the quality and effectiveness of student support services at the university.

Keywords: student satisfaction, student support services, Ho Chi Minh City University of Industry and Trade.