

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KÝ TÚC XÁ TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI

● VŨ NGỌC TÚ¹ - PHAN THỊ HƯƠNG LÝ¹

¹Khoa Vận tải Kinh tế, Trường Đại học Giao thông Vận tải

TÓM TẮT:

Nội dung bài báo nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng (SHL) của sinh viên Trường Đại học Giao thông Vận tải (GTVT) đối với dịch vụ ký túc xá (KTX) thông qua việc sử dụng mô hình SERVQUAL. Kết quả cho thấy trong 06 yếu tố đề xuất có 04 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ KTX của sinh viên nhà trường là: Giá cả, Năng lực phục vụ, Sự cảm thông và Cơ sở vật chất. Trong đó, yếu tố Cơ sở vật chất có ảnh hưởng mạnh nhất, còn Giá cả là yếu tố có ảnh hưởng ít nhất.

Từ khóa: Sự hài lòng, ký túc xá, sinh viên, SERVQUAL, Đại học Giao thông Vận tải.

1. Đặt vấn đề

Trong hệ thống giáo dục đại học, dịch vụ KTX không chỉ là yếu tố hỗ trợ quan trọng trong việc đảm bảo điều kiện sinh hoạt mà còn góp phần nâng cao hiệu quả học tập và phát triển toàn diện của SV. SHL của SV với dịch vụ KTX là một trong những chỉ báo quan trọng đánh giá chất lượng phục vụ của nhà trường đối với người học. Trong bối cảnh ngày càng nhiều trường đại học cạnh tranh để thu hút người học, chất lượng dịch vụ KTX trở thành yếu tố quan trọng bên cạnh chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên và cơ hội nghề nghiệp sau tốt nghiệp. Khu KTX trường ĐH GTVT có diện tích khoảng 2ha, gồm 214 phòng với sức chứa khoảng 1.700 SV nội trú. Trong những năm gần đây, nhà trường đã triển khai nhiều hoạt động nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện điều kiện sinh hoạt và dịch vụ phục vụ SV. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những phản ánh liên quan đến sự thiếu đồng bộ về chất lượng phòng ở, mức độ tiện nghi, vấn đề

an ninh, và thái độ phục vụ của cán bộ trong KTX. Xuất phát từ thực tế đó, bài báo này được thực hiện nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV đối với dịch vụ KTX Trường ĐH GTVT, qua đó có đề xuất nhà trường và Ban quản lý KTX cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao trải nghiệm sống và học tập của SV nội trú.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Sự hài lòng về dịch vụ ký túc xá của sinh viên

Dịch vụ ký túc xá của sinh viên

KTX là loại hình chỗ ở tập thể thường do các cơ sở giáo dục xây dựng và vận hành nhằm cung cấp chỗ ở cho SV trong thời gian học tập. Đây là một bộ phận quan trọng trong hệ thống dịch vụ hỗ trợ SV với chức năng đảm bảo nhu cầu về chỗ ở và môi trường học tập, sinh hoạt cho người học. Theo Thông tư 27/2022/TT-BGDĐT, “KTX là nơi ở tập

trung của SV trong khuôn viên hoặc gần cơ sở đào tạo, được nhà trường hoặc tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng để phục vụ nhu cầu học tập và sinh hoạt của SV”.

Dịch vụ KTX là bất kỳ hành động hay lợi ích về các hoạt động KTX mà nhà trường có thể cung cấp cho SV hoặc ngược lại mà về cơ bản là vô hình và không có sự chuyển dịch về quyền sở hữu. Các dịch vụ KTX bao gồm: Dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ trông giữ xe, dịch vụ giặt là, dịch vụ vui chơi, giải trí, dịch vụ làm đẹp và các dịch vụ khác...

Sự hài lòng về dịch vụ ký túc xá của sinh viên

Theo Kotler (2001): “SHL được hiểu là trạng thái cảm xúc tích cực phát sinh khi người tiêu dùng cảm thấy kết quả nhận được từ sản phẩm hoặc dịch vụ phù hợp hoặc vượt quá kỳ vọng của họ”. Còn theo Hansemark và Albinsson (2004): “SHL của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”.

Như vậy, SHL của SV với dịch vụ KTX là kết quả tổng hợp của việc so sánh kỳ vọng ban đầu và trải nghiệm thực tế khi sử dụng dịch vụ KTX của SV.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ ký túc xá

Cho đến nay đã có nhiều nghiên cứu cả trong và ngoài nước về sự hài lòng của SV về dịch vụ KTX đã được công bố. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Quý, Hoàng Chí Thanh, Đoàn Huyền Trang (2017), trong “Giải pháp nâng cao SHL của SV đối với dịch vụ KTX tại trường ĐH Kinh tế và Quản trị Kinh doanh” cho thấy có 04 yếu tố ảnh hưởng đến SHL của SV theo thứ tự giảm dần như sau: Sự cảm thông, Năng lực phục vụ, Cơ sở vật chất và Khả năng đáp ứng. Nhóm tác giả Hà Nam Khánh Giao – Đặng Thị Mỹ Hòe (2018) trong nghiên cứu “SHL của SV về chất lượng dịch vụ KTX Trường ĐH Sư phạm Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh” cho thấy có 05 yếu tố ảnh hưởng đến SHL của SV về dịch vụ KTX như sau: Giá cả, Năng lực phục vụ, Mức độ tin cậy, Sự cảm thông, Khả năng đáp ứng... Từ các nghiên cứu trên, ta có thể thấy các yếu tố ảnh hưởng đến SHL của SV về dịch vụ KTX bao gồm: Giá cả, Năng lực phục vụ, Mức độ tin cậy, Sự cảm thông, Khả năng đáp ứng, Cơ sở vật chất ...

2.3 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở các mô hình đánh giá chất lượng dịch

vụ (SERVQUAL) do Parasuraman và các cộng sự phát triển (1985), mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận và tham khảo các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến SHL của SV về dịch vụ KTX kể trên, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu với biến phụ thuộc là SHL về dịch vụ KTX của SV trường ĐH GTVT và đề xuất các giả thuyết nghiên cứu như sau:

- H1: Giá cả (GC) có ảnh hưởng ngược chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường
- H2: Năng lực phục vụ (NL) có ảnh hưởng cùng chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường
- H3: Khả năng đáp ứng (ĐU) có ảnh hưởng cùng chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường
- H4: Sự cảm thông (CT) có ảnh hưởng cùng chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường
- H5: Mức độ tin cậy (TC) có ảnh hưởng cùng chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường
- H6: Cơ sở vật chất (CS) có ảnh hưởng cùng chiều đến SHL của SV về dịch vụ KTX của nhà trường

3. Phương pháp nghiên cứu

Để kiểm định các giả thuyết trên, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp định lượng. Thông qua kỹ thuật thu thập thông tin bằng bảng hỏi qua hình thức khảo sát trực tuyến trong thời gian 2 tuần từ 17/02 đến 01/03/2025 với số lượng 238 phiếu khảo sát hợp lệ của sinh viên nội trú trường ĐH GTVT. Thông tin thu thập từ nghiên cứu định lượng này đầu tiên sẽ đánh giá sơ bộ độ tin cậy sàng lọc các biến quan sát không đủ độ tin cậy (biến rác) bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA thông qua công cụ là phần mềm xử lý SPSS 26. Sau đó tác giả tiếp tục sử dụng phần mềm để phân tích hồi quy tuyến tính nhằm kiểm định mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu và đo lường tác động của các nhóm yếu tố.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Cấu trúc mẫu nghiên cứu

Sau 2 tuần thu thập dữ liệu, nhóm tác giả đã thu được 238 mẫu hợp lệ để tiến hành phân tích. Kết quả cho thấy, trong 238 SV tham gia khảo sát, có 55,46% là SV nữ, 44,54% là SV nam. SV K63 chiếm tỷ lệ lớn nhất 39,5%, SV K64 là 35,71%, SV K65 là 17,65% và cuối cùng là SV K62 chiếm tỷ lệ nhỏ

nhất là 7,14%. Về khoa đào tạo, chiếm tỷ lệ lớn nhất 27,73% là SV khoa VT-KT. SV Khoa Công trình chiếm tỷ lệ 14,71%, SV khoa CNTT là 11,34%, SV khoa Điện - Điện tử 9,66%, SV khoa Cơ khí 7,98%, SV khoa KHCB 7,56%, còn lại là SV các khoa khác.

4.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Kết quả phân tích ở Bảng 1 cho thấy cả 07 yếu tố trong nghiên cứu đều có hệ số Cronbach's alpha trong khoảng từ 0,75 đến 0,831, đều đạt yêu cầu về kiểm định thang đo.

4.3 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

4.3.1. Phân tích EFA biến độc lập

Sau bước kiểm định thang đo, các biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA) bằng phương pháp trích Principal Components và phép xoay Varimax.

Kết quả Phân tích EFA với 6 nhân tố độc lập với 24 biến quan sát ở Bảng 2 cho thấy: Chỉ số KMO = 0,944 ($0,5 \leq \text{KMO} \leq 1$) và hệ số Bartlett's có mức ý nghĩa quan sát $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ đã chứng tỏ các

Bảng 1. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

STT	Yếu tố	Cronbach's alpha
1	Giá cả -GC	0,750
2	Năng lực phục vụ -NL	0,718
3	Khả năng đáp ứng – ĐU'	0,772
4	Sự cảm thông – CT	0,831
5	Mức độ tin cậy -TC	0,806
6	Cơ sở vật chất -CS	0,862
7	Sự hài lòng - SHL	0,807

[Nguồn: Tác giả phân tích, 2025]

Bảng 2. Kết quả KMO và Bartlett's Test

Đo lường độ xác thực của dữ liệu trong mẫu nghiên cứu (KMO)		0,944
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi bình phương (Chi - square)	3109,850
	Bậc tự do (Df)	276
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

[Nguồn: Tác giả phân tích, 2025]

Bảng 3. Kết quả KMO và Bartlett's Test

Đo lường độ xác thực của dữ liệu trong mẫu nghiên cứu (KMO)		0,705
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi bình phương (Chi – square)	235,190
	Bậc tự do (Df)	3
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

[Nguồn: Tác giả phân tích, 2025]

biến quan sát tham gia vào phân tích EFA có tương quan với nhau, phương pháp phân tích nhân tố EFA là phù hợp.

4.3.2. Phân tích EFA biến phụ thuộc

Kết quả Phân tích EFA biến phụ thuộc ở Bảng 3 cho thấy: Chỉ số KMO = 0,705 ($0,5 \leq KMO \leq 1$) và giá trị Sig. (Bartlett's test) = 0.000 < 0.05 đã khẳng định phương pháp phân tích EFA là phù hợp.

4.4. Kết quả phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy được sử dụng để đánh giá sự ảnh hưởng của các biến độc lập: Giá cả, Năng lực phục vụ, Khả năng đáp ứng, Sự cảm thông, Mức độ tin cậy, Cơ sở vật chất đến biến phụ thuộc là Sự hài lòng về dịch vụ ký túc xá của sinh viên. Giá trị của các yếu tố được dùng để phân tích hồi quy là trung bình của các biến quan sát đã được kiểm định Cronbach's Alpha và EFA

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến (Multiple Collinearity)

Hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance

Inflation Factor) của các biến trong mô hình đều khá nhỏ, có giá trị từ 1,465 – 1,967 nhỏ hơn 2 chứng tỏ mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến, mô hình nghiên cứu có ý nghĩa thống kê.

Giá trị Sig. của kiểm định t

Đây là hệ số cho biết các biến độc lập GC, NL, CT và CS có ý nghĩa thống kê trong việc tác động đến biến phụ thuộc là SHL khi Sig. < 0,05. Ngược lại, hai biến TC và ĐƯ đều có giá trị Sig > 0,05, do đó 2 biến độc lập này không có ý nghĩa thống kê trong việc tác động đến biến phụ thuộc là SHL.

Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta

Đây là hệ số được sử dụng để đánh giá mức độ tác động hay mức độ quan trọng của biến độc lập đến biến phụ thuộc. Dựa vào Bảng 4 và phân tích giá trị Sig. có thể thấy có bốn biến độc lập tác động đến biến phụ thuộc SHL.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa của nghiên cứu

$$SHL = - 0,090*GC + 0,120*NL + 0,218*CT + 0,541*CS$$

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến bằng phương pháp Enter

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	-0,011	0,209		-0,051	0,959		
GC	-0,093	0,064	-0,090	-1,460	0,046	0,435	1,597
NL	0,135	0,067	0,120	2,006	0,018	0,464	1,655
CT	0,218	0,071	0,218	3,052	0,003	0,325	1,967
TC	0,034	0,075	0,031	0,451	0,653	0,354	1,826
CS	0,692	0,088	0,541	7,873	0,000	0,350	1,755
ĐƯ	0,044	0,068	0,040	0,644	0,520	0,423	1,465
R	0,786						
R Square	0,618						
Adjusted R Square	0,608						
Durbin Wastson	1,876						

[Nguồn: Tác giả phân tích, 2025]

Từ những kết quả và phân tích trên có thể kết luận mô hình lý thuyết thích hợp với dữ liệu nghiên cứu, 03 trong 04 nhân tố là Năng lực phục vụ (NL), Sự cảm thông (CT) và Cơ sở vật chất (CS) có sự ảnh hưởng cùng chiều, còn yếu tố Giá cả (GC) ảnh hưởng ngược chiều đến Sự hài lòng (SHL) về dịch vụ KTX của SV trường ĐH GTVT. Trong đó yếu tố Cơ sở vật chất (CS) có ảnh hưởng lớn nhất (hệ số Beta = 0,541, sig = 0,000), tiếp đến là yếu tố Sự cảm thông (CT) (hệ số Beta = 0,218, sig = 0,003). Yếu tố Năng lực phục vụ (NL) có ảnh hưởng thứ mạnh thứ 3 (hệ số Beta = 0,120, sig = 0,018). Điều này phản ánh tầm quan trọng của môi trường sống tiện nghi, đầy đủ tiện ích, cũng như vai trò của đội ngũ nhân viên, bảo vệ, căng tin, quản lý tòa nhà trong việc nâng cao sự hài lòng của SV về dịch vụ KTX. Yếu tố Giá cả (GC) có ảnh hưởng ít nhất (hệ số Beta = -0,090, sig = 0,046). Còn hai yếu tố còn lại là Mức độ tin cậy (TC) và Sự đáp ứng (ĐU) lại không có ảnh hưởng đến SHL của SV về dịch vụ KTX trường Đại học GTVT (hệ số Sig = 0,653 và 0,520 > 0,05).

Như vậy, 4 trong 6 giả thuyết đặt ra của nghiên cứu là H1, H2, H4, H6 đều được xác nhận. Giả thuyết H3 Khả năng đáp ứng (ĐU) và giả thuyết H5 Mức độ tin cậy (TC) tác động đến SHL của SV về dịch vụ KTX trường ĐH GTVT bị bác bỏ.

5. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

Từ kết quả trên, nhóm tác giả thảo luận và đưa ra một số khuyến nghị không chỉ dành riêng đối với Trường và BQL KTX ĐH GTVT mà còn mang tính tham khảo và ứng dụng đối với các cơ sở giáo dục khác có hệ thống KTX phục vụ sinh viên như sau:

Cơ sở vật chất là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng về dịch vụ KTX của SV. Do đó Nhà trường cần xem xét đầu tư đồng bộ và dài hạn cơ sở

vật chất KTX, không chỉ tập trung vào số lượng chỗ ở mà phải chú trọng đến chất lượng, tiện nghi, vệ sinh môi trường, phòng cháy chữa cháy, không gian sinh hoạt chung và khu vực để xe. Trước mắt cần sớm cải tạo những hạng mục đã xuống cấp, để đảm bảo điều kiện sống tốt hơn đáp ứng nhu cầu của SV.

Sự cảm thông là yếu tố quan trọng thứ hai có ảnh hưởng lớn đến SHL của SV nội trú. Nhà trường và BQL KTX cần tiếp tục khai thác có hiệu quả các kênh thông tin tiếp nhận phản ánh của SV để kịp thời hỗ trợ và giải quyết các vấn đề phát sinh, Thời gian đóng/ mở cửa của KTX cần thực hiện linh hoạt hơn theo các chương trình, kế hoạch giờ giấc của SV. Bên cạnh đó, cần tổ chức tốt các CLB, các hoạt động ngoại khóa, hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao... để tăng tính kết nối SV nội trú, tạo cảm giác gần gũi, thân thiện, biến KTX thực sự như “một mái nhà thứ hai” của SV.

Về năng lực phục vụ: Nhà trường cần xây dựng đội ngũ CBNV trong KTX không chỉ giỏi về chuyên môn mà cần có kỹ năng phục vụ, giao tiếp, tâm lý, am hiểu nhu cầu của sinh viên. Do đó, cần chú trọng đến công tác tập huấn nâng cao nhận thức, bồi dưỡng chuyên môn cho bộ phận này. Nhà trường cũng có thể nghiên cứu áp dụng tiêu chí chấm điểm của SV nội trú đánh giá kết quả công tác BQL KTX làm cơ sở trả lương cho bộ phận này.

Về yếu tố giá cả: Đây luôn là yếu tố nhạy cảm đối với SV đến từ nông thôn, vùng sâu vùng xa, hoặc SV có hoàn cảnh khó khăn. Do đó, bên cạnh việc duy trì mức phí hợp lý, công khai, minh bạch bảng giá các dịch vụ được cung cấp trong KTX, nhà trường cần nghiên cứu và áp dụng cơ chế chính sách ưu đãi, hỗ trợ thêm để nâng cao khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng SV ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Tài liệu Tiếng Anh

Zeithaml, V. and Bitner, M.J. (2003). Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm, New York: McGraw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of marketing. Pearson education

Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56, 55-68.

A Parasuraman, VA Zeithaml, L Berry, (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

Khozaei, F., Ayub, N., Hassan, A. S. & Khozaei, Z. (2010), The factors predicting students satisfaction with university hostels, case study, University Sains Malaysia, Asian Culture and History 2:2, 148 - 158

Tài liệu Tiếng Việt

Nguyễn Thị Thanh Quý, Hoàng Chí Thanh, Đoàn Huyền Trang (2017), Giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ KTX tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Tạp chí Khoa học và công nghệ, 163(03/2): 237 – 242.

Hà Nam Khánh Giao, Đặng Thị Mỹ Hòe (2018), Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ KTX trường Đại học Sư phạm kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Công thương số 15 - Tháng 12/2018: 183-188.

Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Sách Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức.

Ngày nhận bài: 17/3/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/3/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 8/4/2025

FACTORS INFLUENCING STUDENT SATISFACTION WITH DORMITORY SERVICES AT THE UNIVERSITY OF TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

● **VU NGOC TU¹**

● **PHAN THI HUONG LY¹**

¹Faculty of Transport Economics, University of Transport and Communications

ABSTRACT:

This study examines the factors influencing student satisfaction with dormitory services at the University of Transport and Communications, applying the SERVQUAL model. The results show that of the six proposed factors, four factors of Price, Service Competence, Empathy, and Facilities, significantly impact student satisfaction. Notably, Facilities have the strongest influence, while Price has the weakest effect. These findings provide practical insights for improving dormitory service quality to enhance student satisfaction.

Keywords: satisfaction, dormitory, students; SERVQUAL, University of Transport and Communications.