

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ HỒNG BÀNG

*FACTORS AFFECTING TO STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY
OF STUDENT SUPPORT SERVICES AT HONG BANG INTERNATIONAL UNIVERSITY*

TRẦN VINH(*), TRẦN THỊ NGỌC QUỲNH(**)

(*)(**) Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng, vinht@hiu.vn

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 20/5/2023 Ngày nhận lại: 28/5/2023 Duyệt đăng: 26/6/2023 Mã số: TCKH-S02T6-B05-2023 ISSN: 2354 – 0788</p> <p>Từ khóa: Sự hài lòng của sinh viên, chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên.</p> <p>Key words: Student satisfaction, quality of student support services.</p>	<p>Với mong muốn nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng được tốt hơn trong tương lai, đề tài nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng” được thực hiện khảo sát trên 425 sinh viên đang học tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng và sử dụng phần mềm SPSS 22.0 để phân tích số liệu. Bằng phương pháp ước lượng hồi quy bội, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng 05 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Từ kết quả nghiên cứu này, chúng tôi đã đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.</p> <p>ABSTRACT</p> <p>With the desire to improve the quality of student support services at Hong Bang International University to be better in the future, the research topic “Factors affecting student satisfaction on service quality student support at Hong Bang International University” is implemented. The study conducted a survey of 425 students studying at Hong Bang International University and used SPSS 22.0 software to analyze the data. By multivariable regression equation, the research results show that 05 factors positively affect students' satisfaction about the quality of student support services. From the results of this study, we has proposed some solutions to improve the student satisfaction about the quality of student support services at Hong Bang International University.</p>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời kỳ hiện đại, sự phát triển và thịnh vượng của một quốc gia đang ngày càng phụ thuộc vào chất lượng của hệ thống giáo dục đại học. Hệ thống giáo dục đại học chất lượng không chỉ cung cấp kiến thức và kỹ năng chuyên môn cho các sinh viên, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng nền tảng văn hóa, khoa học và kỹ thuật của một quốc gia. Trong xu thế toàn cầu hoá hiện nay, giáo dục đại học đang ngày càng được nhìn nhận là một loại hình dịch vụ. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ liên quan trực tiếp đến quá trình đào tạo, và các dịch vụ phục vụ quá trình đào tạo khác như sinh hoạt, vui chơi, giải trí... trong nhà trường. Quan điểm này cho thấy để thu hút được sinh viên, các trường cần nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời cần thường xuyên đổi mới chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Mô tả nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện qua hai bước: 1) Nghiên cứu sơ bộ chủ yếu là phỏng vấn các chuyên gia, cấp lãnh đạo để rà soát, hiệu chỉnh thang đo, thu thập mẫu lần một; 2) Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu qua bảng câu hỏi kết hợp với kỹ thuật chọn mẫu ngẫu nhiên và phân tầng. Đối tượng khảo sát là những sinh viên của các ngành và các năm, cỡ mẫu là 425 sinh viên, trong đó có 219 (51,5%) sinh viên năm và 206 (48,5%) sinh viên nữ. Phân bố mẫu nghiên cứu gồm 42 (9,9%) sinh viên năm thứ nhất; 171 (40,2%) sinh viên năm 2; 86 (20,2%) là sinh viên năm 3 và 126 (29,6%) là sinh viên các năm còn lại. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện kết hợp định mức dựa theo số lượng sinh viên tất cả các khối ngành Kinh tế, Kỹ thuật, Khoa học Xã hội, Sức khỏe, đang theo học tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Ở nghiên cứu này, tác giả sử dụng khung lý thuyết của Parasurman, Zeithaml và Berry (1985,1988) [1], thang đo SERQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân [2], mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman [3], mô hình SERVPERF của Cronin and Taylor (1992) [4], mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng Mỹ [5], mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng châu Âu [6]. Về sự hài lòng, nghiên cứu đã thừa kế các kết quả nghiên cứu tiền nhiệm của các giả như: Đoàn Mạnh Hà, Phạm Thị Nga (2016) và Trần Thị Kim Chi (2019) [7] và các tác giả khác. Mô hình này gồm 05 yếu tố độc lập: 1) Mức độ tin cậy; 2) Mức độ đáp ứng; 3) Năng lực phục vụ; 4) Sự quan tâm; 5) Phương tiện hữu hình và 01 yếu tố phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả nghiên cứu

Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha lần lượt của của 5 biến độc lập như sau: 1) Mức độ tin cậy là 0,846; 2) Mức độ đáp ứng là 0,880; 3) Năng lực phục vụ là 0,776; 4) Sự quan tâm là 0,812; 5) Phương tiện hữu hình là 0,840 và biến phụ thuộc, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng là 0,932. Hệ số Cronbach's Alpha của các biến quan sát trải dài từ 0,776 đến 0,932, thang đo của nghiên cứu có độ tin cậy cao [8, tr.63]. Kiểm định KMO và Bartlett cho thấy, giữa các biến trong tổng thể có mối quan hệ với nhau (hệ số Significant = 0,0000 < 0,05), KMO là 0,837 > 0,5, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp. Tương tự cho biến phụ thuộc. Kết quả thể hiện ở bảng 1 và bảng 2.

Bảng 1. Kiểm định KMO và Barlett's đối với các biến độc lập

Thử nghiệm của KMO và Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,837
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4443,735
	df	276
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu của tác giả

Bảng 2. Kiểm định KMO và Barlett's đối với các biến phụ thuộc

Thử nghiệm của KMO và Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,849
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1,803,950
	df	10
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu của tác giả

Hệ số xác định R^2 và R^2 hiệu chỉnh được sử dụng để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng

dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng, kết quả như sau:

Bảng 3. Hệ số xác định R^2

Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Độ lệch chuẩn	Sig. F Change	Hệ số Durbin-Watson
1	0,839 ^a	0,704	0,700	0,27832	0,000	2,139

Như vậy R^2 hiệu chỉnh = 0,700 cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 70% sự biến thiên của biến phụ thuộc, còn lại 30% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Kết quả bảng này cũng đưa ra giá trị *Durbin-Watson* (DW) để đánh giá hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Giá trị DW = 2,139, nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất [8, tr.65].

Bảng 4 cho chúng ta kết quả kiểm định t để đánh giá giả thuyết ý nghĩa hệ số hồi quy, chỉ số VIF đánh giá đa cộng tuyến và các hệ số hồi quy. Năm (5) biến gồm DTC, DU, NLPV, QT, PTHH đều có sig kiểm định $t < 0,05$, các biến này đều có ý nghĩa thống kê, tức là đều tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng (SHL).

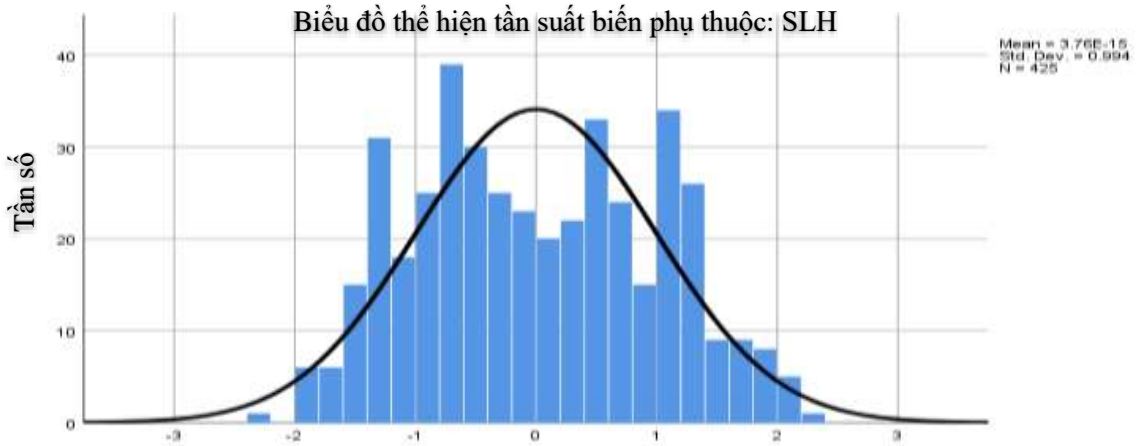
Bảng 4. Hệ số hồi qui

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	VIF
1	Hằng số	-0,336	0,120		-2,796	0,005		
	DTC	0,257	0,028	0,307	9,147	0,000	0,627	1,595
	DU	0,180	0,013	0,379	14,009	0,000	0,968	1,033
	NLPV	0,272	0,027	0,327	10,077	0,000	0,673	1,486
	QT	0,170	0,020	0,222	8,304	0,000	0,985	1,015
	PTHH	0,232	0,025	0,286	9,311	0,000	0,748	1,337

Đánh giá tính đa cộng tuyến: Hệ số phóng đại phương sai VIF < 10 [8, tr.75], (bảng 4) của các biến là nhỏ. Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình này là nhỏ, không có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả hồi quy. Phương trình hồi chưa chuẩn hóa: $SHL = -0,336$

$+ 0,257*DTC + 0,180*DU + 0,272*NLPV + 0,170*QT + 0,232*PTHH$.

Phương trình hồi chuẩn hóa: $SHL = -0,379*DU + 0,327*NLPV + 0,307*DTC + 0,286*PTHH + 0,222*QT$. Đánh giá giá định hồi quy qua đồ thị phần dư chuẩn hóa Histogram.



Hình 1. Đồ thị phần dư chuẩn hóa Histogram

Trong biểu đồ Histogram, trung bình (Mean) = $3,76 * 10^{-15} = 0,00000...$ gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0,994 gần bằng 1. Có thể kết luận, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn, giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

3.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố “Mức độ đáp ứng” có tác động mạnh nhất ($\beta_2 = 0,379$ đã chuẩn hóa) đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng. Trong khi đó, β_2 chưa chuẩn hóa là 0,180, nghĩa là nếu các biến khác không thay đổi, thì biến Mức độ đáp ứng tăng 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng tăng lên 0,180 đơn vị.

Nhân tố “Năng lực phục vụ” với $\beta_2 = 0,327$ (đã chuẩn hóa) đứng thứ hai trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng. Hệ số β_2 chưa chuẩn hóa là 0,272, nghĩa là nếu Năng lực phục vụ tăng 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên về chất

lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng tăng lên 0,272 đơn vị, với điều kiện các yếu tố khác không đổi.

Nhân tố “Độ tin cậy” ($\beta_3 = 0,307$ đã chuẩn hóa) đứng thứ ba trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng. Hệ số β_1 chưa chuẩn hóa là 0,257, nghĩa là nếu các biến khác không thay đổi, thì khi biến Độ tin cậy tăng 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng tăng lên 0,257 đơn vị. Nhân tố tác động mạnh thứ tư là “Phương tiện hữu hình” với hệ số β_4 đã chuẩn hóa là 0,286. Hệ số β_4 chưa chuẩn hóa là 0,232, nghĩa là, nếu các biến khác không thay đổi thì Phương tiện hữu hình tăng 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng tăng lên 0,232 đơn vị.

Nhân tố “Sự quan tâm” là yếu tố tác động thấp nhất với β_5 chuẩn hóa là 0,222. Hệ số β_5 chưa chuẩn hóa là 0,170, nghĩa là, nếu các biến

khác không thay đổi thì khi biến Sự quan tâm tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng tăng lên 0,170 đơn vị.

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Kết luận

Từ lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của Parasuraman cũng như các nghiên cứu có liên quan, xác định mô hình khảo sát với 5 nhân tố được thực hiện nghiên cứu sơ bộ bằng kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung và phỏng vấn sâu nhằm khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo và đo lường những nhân tố đó theo mô hình lý thuyết Parasuraman. Mẫu nghiên cứu được xác định theo tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 10:1 nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 10 quan sát, nghiên cứu này có 30 quan sát nên đã thực hiện làm tròn với 450 mẫu quan sát, trong đó có 425 mẫu hợp lệ. Đánh giá sơ bộ thang đo bằng Cronbach's Alpha đều cho kết quả có độ tin cậy cao (lớn hơn 0,7) và có 29 biến thoả mãn các yêu cầu để tiếp tục phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các nhân độc lập cho thấy 5 nhân tố và 01 nhân phụ thuộc đều phù hợp với yêu cầu. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA là đáng tin cậy để sử dụng cho phân tích hồi quy. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy các nhân tố được đề xuất trong mô hình nghiên cứu đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng với hệ số Beta đều mang dấu dương và cường độ tác động (tầm quan trọng) của các nhân tố đó được xác định thông qua hệ số Beta chuẩn hóa, trong đó nhân tố Mức độ đáp ứng là cao nhất (Beta chuẩn hóa = 0,379), tiếp theo là nhân tố Năng lực phục vụ (Beta chuẩn hóa = 0,327), kế đến là Mức độ tin cậy (Beta = 0,307), Phương tiện hữu hình (Beta chuẩn hóa = 0,286) và sau cùng là Sự quan tâm (Beta chuẩn hóa = 0,222). Kết quả trong nghiên cứu này trùng với hầu hết các nghiên cứu trước đó, như vậy, kết

quả có tính khoa học và có thể sử dụng tại Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.

4.2. Hàm ý quản trị

Nhân tố mức độ đáp ứng (DU) được sinh viên đánh giá cao nhất với giá trị trung bình Mean = 3,3913 và kết quả nghiên cứu cũng cho thấy nhân tố này chỉ có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của nhà trường. Để nâng cao mức độ đáp ứng của dịch vụ hỗ trợ sinh viên, ban lãnh đạo Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng cần chú ý đến các nội dung sau: 1) Đảm bảo sự thông suốt và nâng cao chất lượng của kênh tiếp nhận thông tin cần hỗ trợ từ sinh viên; 2) Đội ngũ hỗ trợ và cố vấn học tập cần thường xuyên tổ chức nhiều buổi sinh hoạt chuyên môn cho sinh viên, tư vấn và hướng dẫn xây dựng kế hoạch, phương pháp học đại học; 3) Tổ chức nhiều chương trình Ngày hội việc làm, siêu thị việc làm... cũng như mời các doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng ở các ngành học của trường để kết nối doanh nghiệp và sinh viên; 4) Tổ chức các buổi tọa đàm cũng như mời các chuyên gia, lãnh đạo doanh nghiệp... đến trao đổi và chia sẻ cùng sinh viên về kiến thức chuyên ngành, kinh nghiệm ứng tuyển, kinh nghiệm làm việc và quy trình, hoạt động của doanh nghiệp; 5) Tìm kiếm và xây dựng các chương trình học tập thực tế tại các doanh nghiệp, áp dụng kiến thức đã học với thực tế tại đơn vị, trao đổi và giao lưu với đơn vị tuyển dụng.

Nhân tố Năng lực phục vụ được xếp loại ở vị trí cuối trong bảng đánh giá với Mean = 3,1288. Trong khi kết quả hồi quy cho thấy nhân tố này lại có tác động mạnh thứ hai sau Mức độ đáp ứng. Điều này cho thấy sinh viên quan tâm khá nhiều là năng lực và thái độ phục vụ của chuyên viên làm việc tại phòng tư vấn học đường và các phòng ban có liên quan. Để nâng cao năng lực phục vụ của nhà trường, ban lãnh đạo Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng cần chú ý đến các nội dung sau: 1) Xây dựng đường dây nóng tiếp nhận các phản hồi từ sinh viên về thái độ làm việc của đội ngũ hỗ trợ và chuyển thông tin về cho lãnh đạo nhà trường phụ trách để có

hướng xử lý và giải quyết những phản ánh từ phía sinh viên; 2) Xây dựng quy trình làm việc tiêu chuẩn (nội dung công việc, biểu mẫu, chứng từ, nơi tiếp nhận, thời gian xử lý và trả kết quả, cách thức nhận yêu cầu và trả kết quả, các chi phí có liên quan (nếu có), thời gian làm việc,...); xây dựng quy trình tiếp xúc và hỗ trợ sinh viên, thái độ ứng xử khi làm việc với sinh viên cũng như quy định những việc cần làm của sinh viên khi thực hiện dịch vụ hỗ trợ sinh viên từ phía nhà trường; 3) Kiểm tra thái độ và cách làm việc của đội ngũ bảo vệ... đối với sinh viên; 4) Trang bị các kỹ năng mềm cũng như nghiệp vụ văn phòng để bồi dưỡng đội ngũ hỗ trợ sinh viên; 5) Cần lựa chọn những nhân sự phù hợp cho đội ngũ hỗ trợ sinh viên vì đây là cầu nối giữ nhà trường với các bạn sinh viên.

Điểm trung bình của nhân tố “Mức độ tin cậy” là 3,2108 đứng thứ ba trong các nhân tố. Điều này cho thấy nhà trường đã làm rất tốt việc cung cấp các thông tin về hoạt động hỗ trợ sinh viên. Tuy nhiên, sinh viên lại đánh giá thấp mức độ bảo mật thông tin của nhà trường với điểm trung bình của biến DTC5 (Mức độ bảo mật thông tin của sinh viên khi cần hỗ trợ được đảm bảo) là 3,1247. Trường cần cải thiện hơn vấn đề bảo mật thông tin cho sinh viên. Để nâng cao mức độ tin cậy của dịch vụ hỗ trợ sinh viên, ban lãnh đạo Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng cần chú ý đến các nội dung sau: 1) Hoàn thiện quy trình tập huấn đào tạo cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ các dịch vụ đào tạo để đảm bảo thực hiện theo đúng các bước của quy trình đã ban hành; 2) Kiểm tra, kiểm soát việc tuân thủ thực hiện đúng các quy trình hướng dẫn giải quyết thắc mắc của sinh viên của đội ngũ cán bộ hỗ trợ theo quy trình đã ban hành, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; 3) Đảm bảo quy trình phối hợp giải quyết học vụ giữa các đơn vị trong toàn trường, đảm bảo yêu cầu về chất lượng và thời gian theo đúng quy trình một cửa; 4) Tăng cường việc bảo mật thông tin cho sinh viên khi được hỗ trợ cũng

như đảm bảo việc bảo mật tuân theo các quy định của pháp luật và nhà trường.

Phương tiện hữu hình của nhà trường là cơ sở vật chất, những trang thiết bị giúp hỗ trợ và triển khai các điều kiện dạy và học. Các phòng học, giảng đường, các trang thiết bị tại phòng học, giảng đường, các khu tự học, hệ thống wifi, thư viện, căn tin... với giá trị trung bình là 3,2312 và kết quả hồi quy cho thấy nhân tố này có ảnh hưởng lớn thứ tư đến chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên của nhà trường. Điều này cho thấy sinh viên rất quan tâm đến điều kiện, cơ sở vật chất của nhà trường. Để cải thiện và nâng cao phương tiện hữu hình của nhà trường, ban lãnh đạo Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng cần chú ý đến các nội dung sau: 1) Nâng cấp trang thiết bị hiện đại, các phòng học chuyên dụng, phòng thí nghiệm rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo cho nhu cầu học tập của sinh viên; 2) Đổi mới, nâng cấp hệ thống mạng Internet; ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giảng dạy có thể kết nối mạng trực tiếp tại các phòng học (giảng dạy qua E-Learning); 3) Nâng cấp hệ thống cấp phát mạng Wifi để sinh viên có thể truy cập mọi lúc mọi nơi trong khuôn viên trường trong quá trình tìm kiếm tài liệu phục vụ cho học tập; 4) Tiếp tục đầu tư thêm nhiều đầu sách, xây dựng thư viện điện tử mang tính tương tác nhiều hơn, đẹp hơn để tạo sự hứng thú cho sinh viên, mở rộng phòng thí nghiệm và thực hành lý thuyết, phòng lab, phòng tin học, kiểm tra thường xuyên và kịp thời sửa chữa hệ thống chiếu sáng, quạt, máy chiếu, âm thanh tại khu vực phòng học, giảng đường; 5) Bố trí thêm hệ thống chiếu sáng tại các khu vực thang máy, hành lang, cầu thang... để đảm bảo tình hình an ninh, trật tự trong khuôn viên trường.

Nhân tố “sự quan tâm” được đánh giá ở mức độ khá với giá trị trung bình là 3,2024, kết quả hồi quy cho thấy nhân tố này ảnh hưởng không nhiều đến chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Để nâng cao sự quan tâm của nhà trường, cần chú ý đến các nội dung sau: 1) Đối với cán bộ lãnh đạo

cũng phải có những quy định về nguyên tắc quản lý, việc thực hiện quy chế dân chủ; 2) Khuyến khích từng cá nhân không ngừng rèn luyện, học tập, nâng cao trình độ để vận dụng vào hoạt động chuyên môn hằng ngày; 3) Xây dựng văn hoá ứng xử trong nhà trường bằng việc triển khai chương trình đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng mềm cũng như rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho sinh

viên; 4) Những thông tin mà cán bộ, nhân viên đã chia sẻ, đồng hành và thực sự tạo dựng được niềm tin cho sinh viên, tác động thúc đẩy mạnh mẽ để sinh viên vươn lên trong học tập và cuộc sống; 5) Nhà trường cần tổ chức bồi dưỡng, tiến đến chuẩn hóa đội ngũ cán bộ, chuyên viên trực tiếp làm công tác tư vấn hỗ trợ sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Parasurman, V.A Zeithaml và L.Berry (1988), *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future*, *Journal Of Marketing*, vol.49, no.2.
- [2] Parasurman, V.A Zeithaml và L.Berry, Parasurman, V.A Zeithaml và L.Berry (1988), *SERVQUAL: A MultipleItem Scale For Measuring Consumer Perception Of Servicequality*, *Journal Of Retailing*, vol. 64, no.1.
- [3] 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*, vol. 49, no.4.
- [4] Cronin, J.J & S.A, Taylor (1992), *Mearuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, 55-58, *Journal of Marketing*, vol. 2, no.1.
- [5] Fornell, Claes, et al. (1996), *American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*, *Marketing Magazine*, vol. 60, no.4.
- [6] Eklöf, Jan A. and Anders H. Westlund (2002), *European customer satisfaction index program — current work and the way forward*, *Total Quality Management*, vol. 13, no.8.
- [7] T. T. K. 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- Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, vol. Vol. 16, no.11.
- [8] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Hà Nội, Nxb Hồng Đức.