

PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ DỊCH VỤ TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

RESPONSES OF STUDENTS ABOUT SERVICES IN UNIVERSITIES IN VIETNAM

LÊ THỊ THU LIỄU(*), PHẠM THỊ LAN PHƯƠNG(**)

Viện Nghiên cứu Giáo dục - Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh,

(*)lethulieu@ier.edu.vn

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 21/02/2019 Ngày nhận lại: 04/03/2019 Duyệt đăng: 11/3/2019 Mã số: TCKH-S01T03-B14-2019 ISSN: 2354 – 0788 Từ khóa: chất lượng dịch vụ, sinh viên, sự hài lòng, đại học, Việt Nam. Key words: Quality of services, students, satisfaction, university, Vietnam.	Bài viết trình bày ngắn gọn về các nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua khảo sát sự hài lòng của sinh viên ở các trường đại học Việt Nam. Từ đó, đề xuất mô hình đánh giá sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ dành cho sinh viên ở trường đại học. Bên cạnh đó, bài viết cũng thảo luận về kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua khảo sát về sự hài lòng của sinh viên tại một số trường đại học ở Việt Nam, để từ đó đưa ra một số đề xuất nhằm cải tiến các dịch vụ này. ABSTRACTS The paper briefly presents studies of assessing quality of services for students through surveying student's satisfaction in Vietnamese universities, thereby proposes a model of student satisfaction assessment about those services at university. Besides, the article also discusses results of assessing quality of services for students through a survey on the satisfaction of students at some universities in Vietnam, from which propose some recommendations to improve those services.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trên thế giới, các nghiên cứu về dịch vụ dành cho sinh viên và sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ của trường đại học gắn liền với sự phát triển của xu hướng quản lý chất lượng tổng thể trong giáo dục đại học. Chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng là sinh viên hay sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ của trường đại học là một chủ đề thu hút

được rất nhiều sự quan tâm của các trường đại học ở trên thế giới bởi đây được xem là một yếu tố vô cùng quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục chung của các trường đại học. Bài báo sẽ trình bày một cách ngắn gọn về tổng quan các nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua khảo sát sự hài lòng của sinh viên tại các trường đại học ở Việt Nam, đề xuất các tiêu chí đánh giá chất

lượng dịch vụ và sử dụng các tiêu chí này để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua ý kiến khảo sát và phỏng vấn sinh viên tại một số trường đại học ở Việt Nam.

2. NỘI DUNG

2.1. Các nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua khảo sát sự hài lòng của sinh viên ở các trường đại học Việt Nam

Các dịch vụ dành cho sinh viên của trường đại học theo nghĩa rộng thường là tất cả các mặt thể hiện các hoạt động của trường đại học dành cho sinh viên, bao gồm hoạt động chuyên môn như đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng; và hoạt động hỗ trợ chuyên môn như quản lý, vận hành, hỗ trợ sinh viên học tập. Nhiều nghiên cứu về dịch vụ dành cho sinh viên, sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hay đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên tại các trường đại học ở Việt Nam chủ yếu tập trung vào dịch vụ đào tạo.

Nội hàm của “dịch vụ đào tạo” đã được đề cập trong các nghiên cứu của Nguyễn Thị Bích Vân (2013), Phạm Thị Liên (2016) và Võ Văn Việt (2017) thể hiện qua hai khía cạnh lớn: các dịch vụ chuyên môn (chương trình đào tạo, giảng viên); và các dịch vụ hỗ trợ, trong đó bao gồm các dịch vụ hỗ trợ nguồn lực học tập (như cơ sở vật chất, thư viện, năng lực phục vụ,...) và các dịch vụ hỗ trợ về đời sống như: chỗ ở và ký túc xá cho sinh viên, tư vấn các vấn đề tâm lý và pháp luật, dịch vụ ăn uống và giải trí (Phạm Thị Lan Phương và Lê Thị Thu Liễu (2018) cho rằng các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo nói chung và chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên nói riêng ở các trường đại học ở Việt Nam mới chủ yếu tập trung vào việc lượng hóa các biến nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ, mà chưa chú ý thỏa đáng tới các yếu tố định tính trong việc giải thích chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi chỉ tập trung vào các dịch vụ hỗ trợ chuyên môn bao gồm: 1) Nhóm các dịch vụ hỗ trợ về nguồn lực học tập gồm: thư viện; cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban; tư vấn học tập; tư vấn và giới thiệu việc làm và 2) Nhóm các dịch vụ hỗ trợ về đời sống gồm dịch vụ ký túc xá và căng tin .

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên thông qua khảo sát về sự hài lòng của sinh viên tại các trường đại học ở Việt Nam

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp khảo sát

Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi được dùng để thu thập ý kiến của 689 sinh viên đang học tại trường: Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh; Trường Đại học Bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh; Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh; Trường Đại học Nguyễn Tất Thành và Trường Đại học Tài Nguyên và Môi trường về các dịch vụ dành cho sinh viên.

Các câu hỏi về chất lượng các dịch vụ xoay quanh 6 nhóm yếu tố, tương ứng với 6 dịch vụ bao gồm: thư viện; ký túc xá; căng tin; tư vấn học tập; tư vấn và giới thiệu việc làm; và tổng thể cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban. Ở mỗi nhóm câu hỏi cũng có thêm một câu hỏi đánh giá về sự hài lòng chung của sinh viên đối với từng dịch vụ. Các câu hỏi được nhập vào phần mềm SPSS. Nhóm nghiên cứu đã thu được 689 mẫu hợp lệ và dữ liệu này được đưa vào phần mềm SSPS. Các câu hỏi đánh giá về sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ của trường đại học gồm 5 mức từ 1 đến 5 với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý. Giá trị trung bình ý nghĩa của các câu trả lời được tính như sau: 1.00 - 1.80: Hoàn toàn không đồng ý/Hoàn toàn không hài lòng; 1.81 - 2.60: Không đồng ý/Không hài lòng; 2.61 - 3.40: Trung lập; 3.41 -

4.20: Đồng ý/Hài lòng; và 4.21 - 5.00: Hoàn toàn đồng ý/Hoàn toàn hài lòng.

Qui trình khảo sát được thực hiện gồm các bước: xây dựng bảng hỏi; thực hiện khảo sát; nhập phiếu vào phần mềm SPSS và làm sạch dữ liệu; thực hiện phân tích nhân tố để loại đi các biến không thỏa mãn các nhu cầu về giá trị hội tụ và giá trị tách biệt. Kết quả tính hệ số Cronbach Alpha cũng cho thấy 6 nhân tố đều có ý nghĩa thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Phương pháp thống kê mô tả cũng được sử dụng để đưa ra điểm trung bình chung và tỷ lệ % thể hiện sự hài lòng của sinh viên ở các khía cạnh dịch vụ được đưa ra.

Phương pháp phỏng vấn

Phương pháp phỏng vấn bàn cấu trúc được thực hiện để phỏng vấn 11 sinh viên tại 6 trường. Thông tin về các sinh viên tham gia phỏng vấn được mã hóa tương ứng là: sinh viên

01; sinh viên 02... sinh viên 11 để đảm bảo tính bảo mật thông tin trong nghiên cứu. Bảng hỏi phỏng vấn gồm 10 câu, trong đó có 6 câu hỏi về 6 nội dung liên quan đến dịch vụ dành cho người học như các nội dung được thể hiện trong phiếu khảo sát ở trên. Qui trình thực hiện phỏng vấn gồm các bước: xây dựng bảng câu hỏi; liên hệ phỏng vấn; thực hiện phỏng vấn và ghi âm các cuộc phỏng vấn; giải băng ghi âm; và mã hóa thông tin phỏng vấn. Các dữ liệu phỏng vấn được mã hóa theo 6 chủ đề phản ánh chất lượng các dịch vụ dành cho sinh viên tại các trường.

2.2.2. Kết quả nghiên cứu

Sự hài lòng chung của sinh viên đối với các dịch vụ của các trường đại học

Nhóm sử dụng phân tích tương quan để đo lường ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng chung của sinh viên. Kết quả rút ra được thể hiện ở bảng 1 dưới đây.

Bảng 1. Sự hài lòng chung của sinh viên đối với các dịch vụ của các trường đại học

	Đánh giá tổng thể (sự hài lòng chung)	HLC về thư viện	HLC về ký túc xá	HLC về căng tin	HLC về dịch vụ tư vấn học tập	HLC về dịch vụ tư vấn và giới thiệu việc làm	HLC về cơ sở vật chất
Tổng số sinh viên trả lời	659	618	290	622	601	565	614
Giá trị trung bình	3.90	3.76	4.05	3.68	3.85	3.76	3.81

Điểm trung bình của các dịch vụ nói chung đều tương đối cao ($3.90 > 3.41$), ứng với mức hài lòng. Trong số các dịch vụ, ký túc xá của các trường được sinh viên đánh giá cao nhất (4.05) và thấp nhất là căng tin với điểm trung bình là 3.68.

Đánh giá của sinh viên về các dịch vụ dành cho sinh viên các trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh

1) Đánh giá về thư viện

Kết quả ở bảng 2 dưới đây cho thấy, sinh viên hài lòng về thư viện của các trường hiện nay với điểm trung bình là 3.76. Tỷ lệ sinh viên tỏ ra hài lòng với dịch vụ này (ứng với mức đồng ý) là 66%, trong khi đó tỷ lệ không hài lòng chỉ chiếm khoảng 11%. Tỷ lệ 23% sinh viên đưa ra ý kiến trung lập về dịch vụ này chiếm gần $\frac{1}{4}$ số sinh viên trả lời cũng là một tỷ lệ mà các trường cần lưu ý để cải tiến tốt hơn dịch vụ thư viện.

Bảng 2. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về thư viện

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	20	3.2	3.76
Không đồng ý	48	7.8	
Trung lập	142	23.0	
Đồng ý	260	42.1	
Hoàn toàn đồng ý	148	23.9	
Tổng cộng	618	100	

Kết quả phỏng vấn cũng cho thấy, đa số sinh viên đều tương đối hài lòng về nguồn tài liệu bản giấy và bản mềm tại các trường và cho rằng thư viện đáp ứng được với nhu cầu của người học. Chỉ có một số cho rằng nguồn tài liệu của thư viện, đặc biệt, là tài liệu chuyên ngành và ebook còn ít, chưa phong phú:

Có ít nguồn tài liệu cho sinh viên khoa công nghệ thông tin; ít nguồn tài liệu ebook

(sinh viên 2). Sách chuyên ngành chuyên sâu hơi ít (sinh viên 3).

Một số sinh viên cũng cho rằng công cụ tra cứu tại thư viện của các trường dễ sử dụng, thuận tiện cho người học.

Nhiều sinh viên đánh giá thái độ và năng lực của nhân viên thư viện của các trường tương đối tốt.

2) Đánh giá về kỹ túc xá

Bảng 3. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về kỹ túc xá

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	5	1.7	4.05
Không đồng ý	10	3.4	
Trung lập	45	15.5	
Đồng ý	135	46.6	
Hoàn toàn đồng ý	95	32.8	
Tổng cộng	290	100.0	

Kết quả khảo sát sinh viên về kỹ túc xá cho thấy, trong số 290 sinh viên trả lời thì phần lớn (gần 80%) sinh viên hài lòng về dịch vụ này, tỷ lệ sinh viên không hài lòng chỉ chiếm khoảng 5%. Điểm trung bình chung là 4.05, gần với mức hoàn toàn hài lòng (từ 4.21 – 5.0) chứng tỏ dịch vụ kỹ túc xá của các trường cũng đã đáp ứng được tương đối tốt nhu cầu của người học.

Các ý kiến phỏng vấn sinh viên về kỹ túc xá như việc bố trí các tiện ích trong phòng ở kỹ túc xá và vấn đề vệ sinh đối với khu sinh hoạt

chung tương đối tốt. Các vấn đề vệ sinh đối với khu sinh hoạt chung cũng được một số sinh viên đánh giá là sạch sẽ, thoải mái.

Nhìn chung, đa số sinh viên đều đánh giá cao sự an ninh trong kỹ túc xá của các trường. Các hướng dẫn, quy định trong kỹ túc xá của các trường tương đối rõ ràng đối với sinh viên. Nhiều sinh viên đánh giá tương đối cao thái độ phục vụ của nhân viên kỹ túc xá của các trường.

3) Đánh giá về căng tin

Bảng 4. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về căng tin

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	17	2.7	3.68
Không đồng ý	47	7.6	
Trung lập	167	26.8	
Đồng ý	281	45.2	
Hoàn toàn đồng ý	110	17.7	
Tổng cộng	622	100.0	

Bảng 4 thể hiện đánh giá của sinh viên về căng tin tương ứng với mức hài lòng (với điểm trung bình chung là 3.68). Kết quả phỏng vấn cho thấy, đa số sinh viên đều hài lòng về việc bố trí của căng tin.

Một số sinh viên chưa hài lòng về giá cả của các dịch vụ này của căng tin ở một số trường. Đánh giá của sinh viên về chất lượng phục vụ của nhân viên phục vụ tại căng tin của các trường cũng tương đối khác nhau. Kết quả khảo sát ý kiến sinh viên ở bảng 5 cho thấy,

sinh viên cũng tương đối hài lòng về dịch vụ tư vấn học tập tại các trường (với điểm trung bình chung là 3.85). Kết quả phỏng vấn cung cấp thêm thông tin rằng hầu hết các ý kiến của sinh viên cho rằng trường nên có người phụ trách các hoạt động tư vấn học tập. Đồng thời, thay vì nhờ đến giáo viên chủ nhiệm để tư vấn học tập, sinh viên cho rằng có thể nhờ đến các nguồn hỗ trợ khác như sinh viên khóa trên, văn phòng khoa, các giảng viên bộ môn, phòng công tác sinh viên.

Bảng 5. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về dịch vụ tư vấn học tập

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	15	2.5	3.85
Không đồng ý	40	6.7	
Trung lập	127	21.1	
Đồng ý	257	42.8	
Hoàn toàn đồng ý	162	27.0	
Tổng cộng	601	100.0	

Chất lượng tư vấn học tập của các cố vấn học tập cũng được đánh giá tương đối khác nhau tùy theo quan điểm của sinh viên ở các trường.

4) Dịch vụ tư vấn và giới thiệu việc làm

Sinh viên đánh giá về dịch vụ tư vấn và giới thiệu việc làm của các trường đạt mức hài lòng thấp (với điểm trung bình chung là 3.76).

Theo một số sinh viên, các trường có các môn học và hoạt động phục vụ cho dịch vụ này,

tuy nhiên, hình thức tổ chức ở mỗi trường có sự khác nhau.

Việc triển khai các hoạt động phát triển nghề nghiệp cho sinh viên của các trường tương đối đa dạng nhưng thường bao gồm các hình thức phổ biến như: tổ chức ngày hội việc làm với sự tham gia của doanh nghiệp, tổ chức thăm quan, giới thiệu chỗ thực tập tại doanh nghiệp cho sinh viên.

Bảng 6. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về dịch vụ tư vấn và giới thiệu việc làm

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	14	2.5	3.76
Không đồng ý	18	3.2	
Trung lập	174	30.8	
Đồng ý	242	42.8	
Hoàn toàn đồng ý	117	20.7	
Tổng cộng	565	100.0	

5) *Đánh giá về tổng thể cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng/ban*

Bảng 7. Ý kiến đánh giá của sinh viên các trường về cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban

Mức độ	Tần số	Tỷ lệ phần trăm	Điểm trung bình chung
Hoàn toàn không đồng ý	13	2.1	3.81
Không đồng ý	32	5.2	
Trung lập	153	24.9	
Đồng ý	276	45.0	
Hoàn toàn đồng ý	140	22.8	
Tổng cộng	614	100.0	

Mức đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban là hài lòng (điểm trung bình là 3.81). Gần 70% sinh viên hài lòng về nhóm yếu tố này và chỉ có khoảng 7.3% sinh viên chưa hài lòng, song gần ¼ sinh viên (25.9%) đưa ra ý kiến trung lập là một con số rất đáng lưu tâm về cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban tại các trường.

Kết quả phỏng vấn các sinh viên cũng cho thấy, cơ sở vật chất của các trường đã đáp ứng được nhu cầu của người học ở mức cơ bản trở lên. Tuy nhiên, cũng có ý kiến cũng cho rằng việc bố trí các phòng học ở các cơ sở xa nhau nên chưa thuận tiện cho người học. Đa số các trường đều có khu tập thể dục thể thao, điểm giải trí ngoài giờ, nơi trông giữ xe.

Ở các trường việc có hệ thống chỉ dẫn đến các tòa nhà, phòng học là khác nhau. Đánh giá về tính hữu ích và cập nhật thường xuyên của

các thông tin trên trang web của các trường cũng tương đối khác nhau. Trong khi một số ít sinh viên đánh giá cao về vấn đề này thì một số ít sinh viên khác lại cho rằng trang web còn bị lỗi hoặc cần phải chỉnh sửa thêm cho dễ sử dụng hơn.

Một số sinh viên khá hài lòng về chất lượng phục vụ của nhân viên các phòng ban. Có sinh viên cũng đánh giá rằng thái độ của nhân viên một số bộ phận trong trường cũng đã có sự thay đổi theo thời gian và hiện tại sinh viên cũng đã tương đối hài lòng. Song vẫn còn một số sinh viên thể hiện sự chưa hoàn toàn hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên.

2.2.3. Thảo luận

Nghiên cứu đã đưa ra một cách tiếp cận tương đối toàn diện trong đánh giá chất lượng các dịch vụ dành cho sinh viên ở trường đại học. Ngoài việc định lượng được các mức độ

đánh giá của sinh viên về chất lượng các dịch vụ, nghiên cứu cũng đã đưa ra được các nguyên nhân dẫn đến các kết quả định lượng thông qua các phân tích dữ liệu phỏng vấn.

Dịch vụ tư vấn và giới thiệu ở việc làm được xem là yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất trong số 6 yếu tố lên mức độ hài lòng chung của sinh viên đối với các dịch vụ của trường đại học. Điều này chứng tỏ sự quan tâm của sinh viên đối với việc được cung cấp các thông tin hỗ trợ cho việc tìm kiếm việc làm từ các trường. Kết quả phỏng vấn cũng cho thấy việc triển khai các hoạt động phát triển nghề nghiệp cho sinh viên của các trường tương đối đa dạng nhưng thường bao gồm các hình thức phổ biến như: tổ chức ngày hội việc làm với sự tham gia của doanh nghiệp, tổ chức thăm quan, giới thiệu chỗ thực tập tại doanh nghiệp cho sinh viên. Một số ý kiến đề xuất cũng được đưa ra để cải tiến dịch vụ này ở các trường như: cần tăng cường hơn nữa việc hợp tác với doanh nghiệp; giảm giá của các khóa học kỹ năng mềm; đưa kỹ năng làm việc nhóm vào chương trình đầu năm nhất; cung cấp thêm thông tin về các nhà tuyển dụng tốt cho sinh viên; và tăng cường các hoạt động tư vấn và giới thiệu việc làm cho sinh viên.

Dịch vụ tư vấn học tập cho sinh viên cũng là yếu tố có ảnh hưởng quan trọng thứ hai đến sự hài lòng chung của sinh viên về các dịch vụ tại trường trong số 6 yếu tố được đưa ra trong nghiên cứu. Ở hầu hết các trường, các cố vấn học tập thường là giáo viên chủ nhiệm hoặc giáo viên bộ môn phụ trách chính công tác tư vấn học tập cho sinh viên. Tuy nhiên, ở một số trường, sinh viên cũng cho rằng, sinh viên có thể nhờ tư vấn học tập qua nhiều kênh đa dạng khác nhau. Chất lượng tư vấn học tập của các cố vấn học tập cũng được đánh giá tương đối khác nhau tùy theo quan điểm của sinh viên.

Thư viện là yếu tố có ảnh hưởng cao thứ 3 đến sự hài lòng chung của sinh viên trong số 6 dịch vụ và sinh viên có đánh giá tương đối tốt

về hệ thống thư viện tại các trường hiện nay, ngoại trừ một số ý kiến khuyến nghị cần tăng thêm lượng sách chuyên ngành, ebook cho sinh viên; trang bị thêm phòng học theo nhóm, phòng hội thảo; đơn giản hóa thủ tục mượn sách. Các đánh giá này của sinh viên cho thấy các trường cần xem xét để rà soát và bổ sung thêm các sách chuyên ngành, ebook phục vụ cho sinh viên; bố trí lại các không gian học tập và thảo luận ở thư viện cho hợp lý hơn và cải tiến thêm qui trình mượn sách để thuận tiện hơn cho người học.

Căng tin, ký túc xá và cơ sở vật chất là 3 yếu tố có mức độ ảnh hưởng quan trọng thấp nhất đến sự hài lòng chung của sinh viên về các dịch vụ trong số 6 dịch vụ được đưa ra tại các trường đại học.

Về căng tin, đánh giá của sinh viên ở các trường tương đối khác nhau về mức độ giá cả đồ ăn, thức uống trong căng tin và thái độ phục vụ của nhân viên căng tin.

Về ký túc xá, sinh viên của các trường cũng tương đối hài lòng về giá cả, cách bố trí trong các phòng ở, các tiện ích và vấn đề an toàn, an ninh trong ký túc xá của các trường.

Về tổng thể cơ sở vật chất của các trường, nhìn chung, cơ sở vật chất của các trường cũng đáp ứng được nhu cầu của người học ở mức cơ bản trở lên. Song cũng có một số trường, sinh viên chưa hài lòng về một số vấn đề như: hệ thống phòng thí nghiệm chưa đạt yêu cầu; việc bố trí các phòng học ở các cơ sở xa nhau; diện tích bãi xe chật hẹp, gây khó khăn cho sinh viên trong việc lấy xe; trang website của trường còn bị lỗi. Các đánh giá này cũng giúp các trường cần rà soát lại việc nâng cấp các phòng thí nghiệm chưa đạt yêu cầu, bố trí lại các phòng học ở các cơ sở sao cho phù hợp hơn, có phương án mở rộng bãi giữ xe hay nâng cấp trang website của trường. Chất lượng phục vụ của các nhân viên phòng ban ở các trường nhìn chung cũng tương đối khác nhau.

3. KẾT LUẬN

Bài viết đã trình bày và phân tích được kết quả phản hồi thông qua sự hài lòng của sinh viên về chất lượng của 6 dịch vụ dành cho sinh viên ở các trường đại học Việt Nam. Kết quả của nghiên cứu góp phần các trường đưa ra được các biện pháp phù hợp để cải tiến và nâng cao chất lượng các dịch vụ dành cho sinh viên tại các trường để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học. Hạn chế lớn nhất của nghiên cứu này là mới chỉ thực hiện được ở các

trường đại học ở một thành phố ở Việt Nam (Thành phố Hồ Chí Minh) nên kết quả nghiên cứu chưa thể khái quát hóa để phản ánh được chất lượng dịch vụ dành cho sinh viên của các trường đại học nói chung. Một hạn chế khác của nghiên cứu là chưa đề cập tới một số các dịch vụ khác dành cho sinh viên tại các trường đại học theo quy định như: dịch vụ tư vấn tâm lý; hỗ trợ sinh viên về chế độ, chính sách; hỗ trợ sinh viên có hoàn cảnh đặc biệt.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Bích Vân (2013), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Dân lập Văn Lang*. Trường Đại học Văn Lang - Khoa học & Đào tạo, tháng 1/2013, truy cập 02/06/2018: <http://www.vanlanguni.edu.vn/images/AttachFile/noi-san/so-10/noi-san-10-002.pdf>.
2. Phạm Thị Lan Phương and Lê Thị Thu Liễu (2018), *Literature review of service quality and student satisfaction from the perspective of quality assurance in higher education*. Journal of Science: Education Science, Ho Chi Minh City University Of Education, Vol. 15, No. 7 (2018).
3. 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, Tập 32, Số 4 (2016).
4. Võ Văn Việt (2017), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, tập 14, số 4.