

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI

Bùi Đức Nhân

Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: Nghiên cứu áp dụng mô hình SERVQUAL vào trường Đại học Thủ đô Hà Nội với 5 nhóm dịch vụ bao gồm: Dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu; Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp; Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý; Các hoạt động ngoại khóa và Các dịch vụ khác để đánh giá về mức độ hài lòng của người học. Nghiên cứu giúp Nhà trường đánh giá đúng thực trạng của mình, qua đó góp phần tích cực trong việc cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học của trường trong thời gian sắp tới.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, dịch vụ hỗ trợ người học.

Nhận bài ngày 15.7.2020; gửi phản biện, chỉnh sửa và duyệt đăng ngày 26.8.2020
Liên hệ tác giả: Bùi Đức Nhân; Email: bdnhan@daihocthudo.edu.vn

1. MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, tri thức là nhân tố quan trọng hàng đầu thúc đẩy sự phát triển toàn diện của đất nước. Giáo dục trong xu thế hội nhập kinh tế đang trở thành một ngành dịch vụ đầy tiềm năng. Trong quản lý chất lượng giáo dục hiện đại, triết lý hướng người học là trung tâm đang đóng vai trò chủ đạo. Bên cạnh các hình thức đánh giá đã có, hình thức đánh giá phản hồi từ người học luôn dành được nhiều sự quan tâm của các nhà quản lý giáo dục, bởi lẽ theo xu hướng toàn cầu hóa, hội nhập hóa nền kinh tế toàn cầu, từ hướng tiếp cận kinh tế, giáo dục được coi là một ngành dịch vụ. Chất lượng dịch vụ gắn liền với cảm nhận và đánh giá của khách hàng (ở đây là người học) về dịch vụ họ được hưởng, chứ không đơn thuần được quyết định bởi các văn bản hành chính. Đánh giá chất lượng đào tạo qua phản hồi của người học trở nên thiết yếu vì nó đưa ra được cho các đơn vị đào tạo một cái nhìn khách quan hơn về dịch vụ của mình. Thông qua phản ánh của người học, các đơn vị đào tạo nói chung và các trường đại học nói riêng sẽ có cái nhìn khách quan về những gì mình đã cung cấp, những vì mình đã kì vọng thay vì chỉ quan tâm đến đầu tư cơ sở vật chất, trình độ đầu vào, đầu ra và kết quả học tập của người học và các yếu tố khác trong quá trình đào tạo. Với mong muốn từ những kết quả thu được từ việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ

người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội, nghiên cứu sẽ có đóng góp tích cực trong việc đánh giá đúng thực trạng, qua đó góp phần tích cực trong việc cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học của Nhà trường trong thời gian sắp tới.

2. NỘI DUNG

2.1. Một số câu hỏi và giả thuyết đặt ra đối với Nhà trường

- Sinh viên hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội ở mức độ nào?

- Có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội theo các đặc điểm cá nhân (giới tính, nơi ở, mức độ tham gia hoạt động ngoài khóa ...) không?

- Giả thuyết H1: Dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội làm hài lòng sinh viên đang theo học tại trường.

- Giả thuyết H2: Có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội theo các đặc điểm cá nhân.

2.2. Một số mô hình đo lường sự hài lòng

a. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng trong dịch vụ của Parasuraman: Đây là mô hình được ứng dụng trong nghiên cứu các sản phẩm dịch vụ với tính chất vô hình. Nhân tố tác động được xét theo khoảng cách với 5 thành phần kỳ vọng và 22 biến quan sát. Năm thành phần kỳ vọng bao gồm: Tính tin cậy, Sự phản hồi, Sự đảm bảo, Sự cảm thông, Sự hữu hình;

b. Mô hình sự thỏa mãn của khách hàng theo Zeithaml và Bitner (1996): Theo như công trình nghiên cứu này, sự hài lòng của khách hàng chịu sự tác động bởi 5 nhân tố chủ yếu: Chất lượng dịch vụ (*service quality*), Chất lượng sản phẩm (*product quality*), Giá cả (*price*), Nhân tố hoàn cảnh (*situational factors*), Nhân tố cá nhân (*personal factors*);

c. Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI): giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận, sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận.

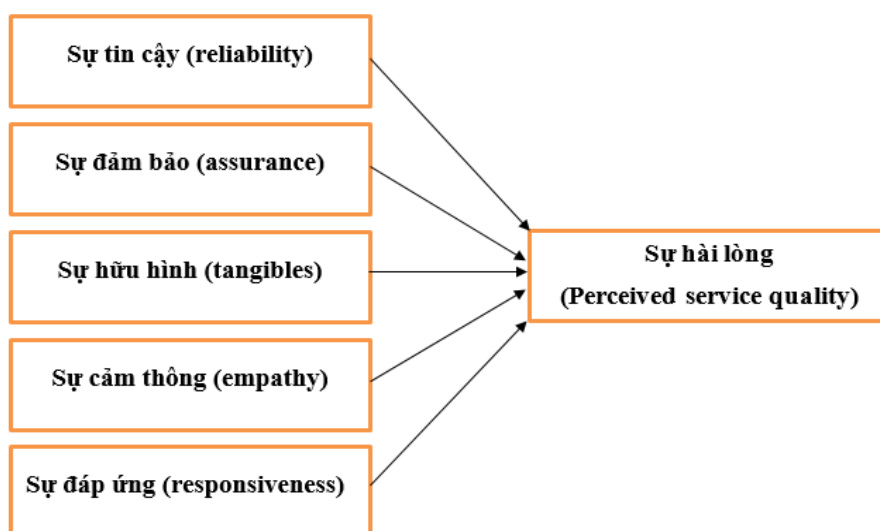
d. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL: mô hình phổ biến nhất hiện nay, dùng để quản lý chất lượng dịch vụ, được Zeithaml, Parasuraman & Berry phát triển vào giữa những năm 1980 để đo lường chất lượng trong mảng dịch vụ. Các tác giả ban đầu định ra mô hình bao gồm 10 biến về chất lượng dịch vụ, nhưng theo thời gian, các nhân tố được thu hẹp còn 5 nhân tố là: sự tin cậy (*reliability*), sự đảm bảo (*assurance*), sự hữu hình (*tangibles*), sự cảm thông (*empathy*) và sự đáp ứng (*responsiveness*).

Sự tin cậy (*reliability*): khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn; Sự đảm bảo (*assurance*): yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên, kiến thức chuyên môn giỏi, phong thái lịch thiệp và khả năng giao tiếp tốt; Sự hữu hình (*tangibles*): sự

thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu, công cụ thông tin; Sự cảm thông (empathy): thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng; Sự đáp ứng (responsiveness): mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng kịp thời

Mô hình gốc (1985)	Mô hình hiệu chỉnh (1988)
Phương tiện hữu hình (Tangibles)	Phương tiện hữu hình (Tangibles)
Sự tin cậy (reliability)	Sự tin cậy (reliability)
Đáp ứng (competence)	Sự đảm bảo (assurance)
Năng lực phục vụ (responsiveness)	Sự đáp ứng (responsiveness)
Lịch sự (courtesy)	
Tín nhiệm (credibility)	
An toàn (security)	
Tiếp cận (access)	Sự cảm thông (empathy)
Thông tin (communication)	
Hiểu biết (understanding customers)	

Mối quan hệ giữa mô hình Parasuraman (1985) và (1988)



Mô hình SERVQUAL (Parasuraman, zeithaml & berry, 1988)

2.3. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học

Thông qua nghiên cứu các mô hình đo lường sự hài lòng và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, tác giả quyết định lựa chọn và vận dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman hình thành khung lý thuyết đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

a. Sự hữu hình (Hỗ trợ Học tập, nghiên cứu – Dịch vụ khác). Đây là tiêu chí đo lường hình ảnh bên ngoài của nhà trường: cơ sở vật chất, trang thiết bị, thái độ phục vụ của nhân viên, sách, tài liệu, giáo trình, thông tin liên lạc ...

b. Sự tin cậy (Hỗ trợ Học tập, nghiên cứu – Hỗ trợ Nghề nghiệp). Nhà trường xây dựng sự tin tưởng cho sinh viên bằng cách cung cấp đầy đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết cho sinh viên cũng như tư vấn, giới thiệu việc làm cho sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp.

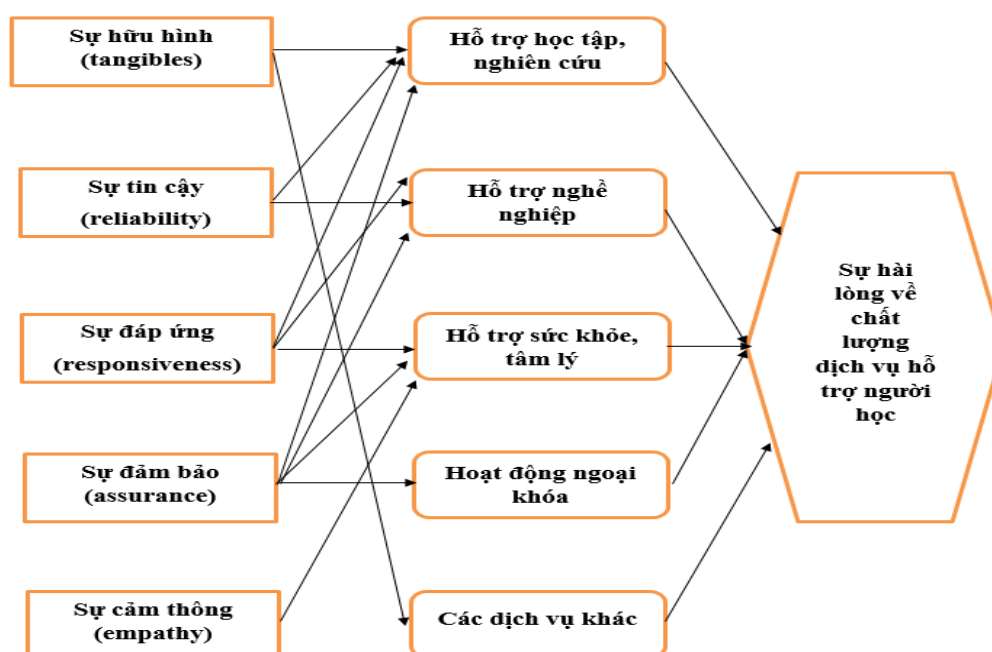
c. Sự đáp ứng (Hỗ trợ Học tập, nghiên cứu – Hỗ trợ Nghề nghiệp – Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý). Đây là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các khiếu nại của sinh viên; tinh thần hợp tác, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên của nhân viên.

d. Sự đảm bảo (Học tập, nghiên cứu – Hỗ trợ Nghề nghiệp – Hoạt động ngoại khóa – Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý). Đây là yếu tố đo lường sự tin nhiệm của sinh viên về khả năng phục vụ chuyên nghiệp của cán bộ phụ trách.

e. Sự cảm thông (Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý). Đây là tiêu chí đo lường sự quan tâm, chăm sóc sinh viên tại trường.

2.4. Các loại hình dịch vụ hỗ trợ tại trường được đưa vào mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

a. Hỗ trợ kỹ học tập, nghiên cứu. Trang hệ thống thông tin sinh viên; Thư viện: (tài liệu học tập, tham khảo); Hỗ trợ ngôn ngữ và tin học; Hỗ trợ các hoạt động thực tập, thực tế, ngoại khoá của sinh viên



Vận dụng mô hình SERVQUAL vào nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

b. Hỗ trợ tư vấn nghề nghiệp. Đào tạo kỹ năng (Tổ chức thường xuyên các lớp kỹ năng mềm (kỹ năng giao tiếp, trình bày, kỹ năng lập kế hoạch ...) với đa dạng các kỹ năng

cần thiết phục vụ cho sinh viên làm hành trang cho sinh viên khi ra trường); Tổ chức các khoá học ngắn hạn phát triển các kỹ năng học tập, kỹ năng xin việc, kỹ năng làm việc; Các chương trình hội thảo, tọa đàm chủ đề hướng nghiệp, ngày hội việc làm,...

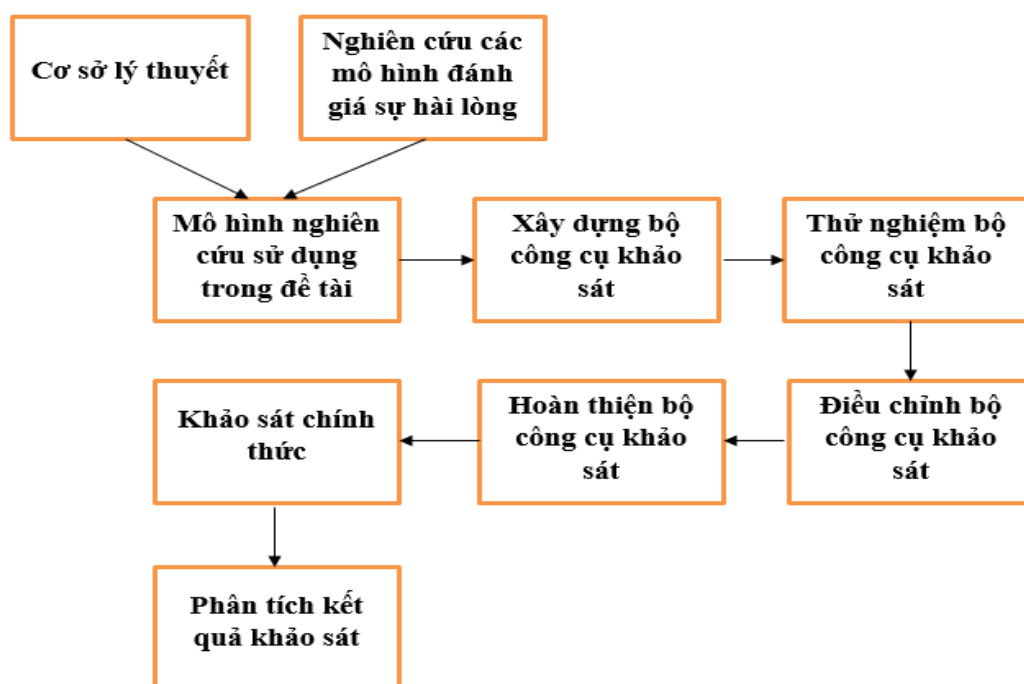
c. Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý. Tổ chức thực hiện khám sức khỏe định kỳ cho sinh viên; Tổ chức các chương trình y tế học đường; Tổ chức các hội thảo, các lớp đào tạo ngắn hạn, các hoạt động tư vấn về tâm lý, sức khỏe giới tính, lối sống cho sinh viên.

d. Câu lạc bộ, đoàn hội, thể thao (HD ngoại khóa). Tổ chức các hoạt động văn, thể, mỹ, các cuộc thi học thuật dành cho sinh viên; Hỗ trợ các câu lạc bộ tài năng trong sinh viên, phát triển, thúc đẩy và hỗ trợ các khoa thành lập các câu lạc bộ phục vụ sinh viên nhằm giúp sinh viên phát huy hết các năng khiếu đặc biệt, tạo ra sân chơi bổ ích, tạo động lực thi đua giúp sinh viên học tập hăng say hơn; Giao lưu văn hóa, thể dục thể thao giữa các khoa

e. Các dịch vụ khác. Nhà ăn; Bãi gửi xe,...

2.5. Quy trình xây dựng công cụ khảo sát

Tác giả dựa vào cơ sở lý thuyết, các mô hình thường sử dụng trong đánh giá sự hài lòng để thiết kế mô hình nghiên cứu. Căn cứ vào mô hình nghiên cứu, tác giả triển khai xây dựng bộ công cụ, thử nghiệm để điều chỉnh, hoàn thiện bộ công cụ chính thức. Sau khi đã có bộ công cụ chính thức, tác giả tiến hành khảo sát chính thức, phân tích kết quả khảo sát. Quy trình được mô tả thông qua hình:



Quy trình xây dựng công cụ khảo sát

2.6. Thiết kế công cụ khảo sát

Tác giả căn cứ theo mô hình SERVQUAL để thiết kế phiếu khảo sát của mình. Tuy

nhiên, trong quá trình xây dựng phiếu, cùng với sự tư vấn góp ý của chuyên gia, tác giả đã có những điều chỉnh để phiếu khảo sát phù hợp với yêu cầu của đề tài. Sau khi thử nghiệm, phiếu khảo sát chính thức được mô tả như sau:

A. Thông tin chung: Gồm 6 câu hỏi về thông tin cá nhân sinh viên gồm:

1. Giới tính;
2. Khóa đào tạo;
3. Khoa đào tạo;
4. Nơi ở của sinh viên;
5. Số lần lên thư viện của sinh viên trong học kỳ vừa qua;
6. Mức độ thường xuyên khi tham gia các hoạt động ngoại khóa

B. Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học

Thang đo sử dụng: **Thang Likert** (5 lựa chọn):

- | | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------|
| 1. Hoàn toàn không hài lòng | 2. Không hài lòng | 3. Bình thường |
| 4. Hài lòng | 5. Rất hài lòng | |

Bộ câu hỏi 26 câu hỏi, tập trung vào đo mức độ hài lòng của sinh viên đối với 5 tiêu chí:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| 1. Dịch vụ hỗ trợ học tập | - Bao gồm 8 câu hỏi lựa chọn |
| 2. Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp | - Bao gồm 6 câu hỏi lựa chọn |
| 3. Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý | - Bao gồm 6 câu hỏi lựa chọn |
| 4. Hoạt động ngoại khóa | - Bao gồm 5 câu hỏi lựa chọn |
| 5. Đánh giá chung | - Bao gồm 1 câu hỏi lựa chọn |

Tác giả thông qua các giáo vụ khoa tiến hành phát phiếu khảo sát đến các em sinh viên vào thời điểm nghỉ giải lao giữa các tiết học. Sau thời điểm phát phiếu khảo sát 3 ngày, tác giả đến từng khoa nhận lại phiếu khảo sát đã phát ra. Mẫu khảo sát tác giả lựa chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên từ các em sinh viên năm 1, năm 2 và năm 3 đang theo học tại trường.

Tổng số phiếu khảo sát phát ra: 783 phiếu

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 711 phiếu

2.7. Phân tích sự hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học thủ đô Hà Nội

2.7.1. Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ học tập tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Nhóm nhân tố về **Dịch vụ hỗ trợ học tập** bao gồm 8 biến quan sát: **HT1**. Tài liệu học tập, tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **HT2**. Phần mềm đào tạo thân thiện, dễ sử dụng; **HT3**. Kết quả học tập của sinh viên được cập nhật nhanh chóng, chính xác; **HT4**. Phòng học đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **HT5**. Phòng thực hành đáp ứng nhu cầu

của sinh viên; **HT6**. Cố vấn học tập hỗ trợ sinh viên hiệu quả; **HT7**. Sinh viên được hỗ trợ trong nghiên cứu khoa học hiệu quả; **HT8**. Nhà trường sát sao với các hoạt động thực tập, thực tế của sv

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha			N of Items	
.857			8	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1	23.29	20.311	.614	.839
HT2	23.32	19.794	.631	.836
HT3	23.39	19.323	.609	.838
HT4	23.61	19.005	.624	.837
HT5	23.51	19.002	.646	.834
HT6	23.05	20.490	.445	.858
HT7	23.25	19.702	.627	.837
HT8	23.17	19.426	.625	.837

Kết quả Cronbach's Alpha cho nhân tố Dịch vụ hỗ trợ học tập

Giá trị Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố ***Dịch vụ hỗ trợ học tập*** = 0.857. Điều này chứng tỏ nhóm nhân tố này có độ tin cậy cao. Tất cả các câu hỏi của nhóm nhân tố ***Dịch vụ hỗ trợ học tập*** đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0.3, các câu hỏi đều có độ tin cậy cao.

Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ Hỗ trợ học tập

Item	Mức độ đánh giá (tính theo %)					Đánh giá
	1 Rất không hài lòng	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng	
1	1.1	7.2	52.7	31.9	7	Bình thường
2	2.1	9.7	48	33.2	7	Bình thường
3	3.2	14.9	42.3	31.2	8.3	Bình thường
4	5.2	20.8	44.6	22.5	6.9	Bình thường
5	4.4	16	48.1	23.5	8	Bình thường
6	2.5	6.8	35.9	37.6	17.3	Hài lòng
7	1.8	8.7	45.6	34.5	9.4	Bình thường
8	2.1	7.9	42.6	34.5	12.9	Bình thường

Từ kết quả trên, nhận thấy: Đa phần sinh viên cảm thấy **chấp nhận được** đối với dịch vụ **Hỗ trợ học tập** tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội. Trong các yếu tố đó, yếu tố **cố vấn học tập** được sinh viên đánh giá hài lòng. Điều đó cho thấy đây đang là mặt mạnh của dịch vụ hỗ trợ học tập tại trường, cần được tăng cường và phát huy hơn nữa.

2.7.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp

Nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp** bao gồm 6 biến quan sát: **NN1**. Các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm được tổ chức định kỳ; **NN2**. Các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm có nội dung phong phú; **NN3**. Các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **NN4**. Các chương trình tọa đàm chủ đề hướng nghiệp được tổ chức định kỳ; **NN5**. Các chương trình tọa đàm chủ đề hướng nghiệp có nội dung phong phú; **NN6**. Các chương trình tọa đàm chủ đề hướng nghiệp đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha			N of Items	
.914			6	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NN1	16.44	13.166	.739	.901
NN2	16.41	13.020	.796	.893
NN3	16.32	13.037	.759	.898
NN4	16.27	13.259	.759	.898
NN5	16.27	13.066	.752	.899
NN6	16.24	13.020	.745	.900

Kết quả Cronbach's Alpha cho nhân tố Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp

Giá trị Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp** = 0.914. Điều này chứng tỏ nhóm nhân tố này có độ tin cậy cao. Tất cả các câu hỏi của nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ nghề nghiệp** đều có hệ số tương quan biến tổng (*Corrected Item-Total Correlation*) lớn hơn 0.3, các câu hỏi đều có độ tin cậy cao.

Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ Hỗ trợ nghề nghiệp

Item	Mức độ đánh giá (tính theo %)					Đánh giá
	1 Rất không hài lòng	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng	
1	2.3	17.2	50.9	22.8	6.9	Bình thường
2	1.7	16.7	49.4	26.3	5.9	Bình thường
3	1.5	14.9	46.8	28.6	8.2	Bình thường
4	1.4	11.4	48.5	30.8	7.9	Bình thường
5	1.8	12.4	46.6	30.4	8.9	Bình thường
6	2.4	10.7	45.9	31.5	9.6	Bình thường

Từ kết quả trên, nhận thấy : Đa phần sinh viên cảm thấy **chấp nhận được** đối với dịch vụ **Hỗ trợ nghề nghiệp** tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội.

2.7.3. Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý** bao gồm 6 biến quan sát: **SKTL1**. Nhà trường tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho sinh viên; **SKTL2**. Nhà trường tổ chức định kỳ

các chương trình y tế học đường; **SKTL3**. Hoạt động chăm sóc sức khỏe đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **SKTL4**. Hoạt động tư vấn về tâm lý, sức khỏe giới tính được tổ chức định kỳ; **SKTL5**. Hoạt động tư vấn về tâm lý, sức khỏe giới tính đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **SKTL6**. Thái độ phục vụ của cán bộ chuyên trách đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha			N of Items	
.901			6	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKTL1	16.51	14.163	.695	.890
SKTL2	16.43	14.059	.784	.875
SKTL3	16.42	14.145	.761	.879
SKTL4	16.30	14.462	.751	.881
SKTL5	16.27	14.407	.729	.884
SKTL6	16.28	14.757	.667	.893

Kết quả Cronbach's Alpha cho nhân tố Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý

Giá trị Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý** = 0.901. Điều này chứng tỏ nhóm nhân tố này có độ tin cậy cao. Tất cả các câu hỏi của nhóm nhân tố **Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe, tâm lý** đều có hệ số tương quan biến tổng (*Corrected Item-Total Correlation*) lớn hơn 0.3, các câu hỏi đều có độ tin cậy cao.

Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ Hỗ trợ sức khỏe, giới tính

Item	Mức độ đánh giá (tính theo %)					Đánh giá
	1 Rất không hài lòng	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng	
1	5.9	17	42.2	27.6	7.3	Bình thường
2	3.9	15	42.8	32.2	6	Bình thường
3	3.2	16.2	43	30.1	7.5	Bình thường
4	1.8	12	46.3	30.2	9.7	Bình thường
5	2.3	11.7	43.7	31.5	10.8	Bình thường
6	3	10.4	44.6	31.6	10.4	Bình thường

Từ kết quả trên, nhận thấy : Đa phần sinh viên cảm thấy **chấp nhận được** đối với dịch vụ **Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý** tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội.

2.7.4. Mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động ngoại khóa tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Nhóm nhân tố **Hoạt động ngoại khóa** bao gồm 5 biến quan sát: **NK1**. Các hoạt động văn – thể – mỹ cho sinh viên được tổ chức thường xuyên; **NK2**. Các hoạt động văn – thể – mỹ đáp ứng nhu cầu của sinh viên; **NK3**. Các hoạt động Đoàn, Hội thiết thực, bổ ích; **NK4**.

Các câu lạc bộ của sinh viên hoạt động hiệu quả; **NK5**. Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, thể thao cho sinh viên.

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha			N of Items	
.896			5	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NK1	14.18	9.027	.717	.879
NK2	14.25	8.758	.772	.867
NK3	14.20	8.719	.778	.866
NK4	14.28	8.668	.714	.880
NK5	14.18	8.536	.742	.874

Kết quả Cronbach's Alpha cho nhân tố Hoạt động ngoại khóa Sự hài lòng về hoạt động ngoại khóa

Item	Mức độ đánh giá (tính theo %)					Đánh giá
	1 Rất không hài lòng	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng	
1	0.8	6.5	38.7	40.4	13.6	Hài lòng
2	0.8	8.2	40.9	37.8	12.2	Bình thường
3	1.1	6.8	39.5	39.4	13.2	Bình thường
4	1.8	9	41.2	33.8	14.2	Bình thường
5	1.7	7.9	36.7	37.4	16.3	Hài lòng

Từ kết quả trên, nhận thấy : Đa phần sinh viên cảm thấy **chấp nhận được** đối với dịch vụ **Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý** tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội. Trong các yếu tố đó, yếu tố mức độ thường xuyên của Nhà trường trong việc tổ chức **các hoạt động văn – thể – mỹ** cho sinh viên và yếu tố mức độ thường xuyên **tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, thể thao cho sinh viên** được sinh viên đánh giá hài lòng. Điều đó cho thấy đây đang là các mặt mạnh trong việc tổ chức cái **hoạt động ngoại khóa** tại trường, cần được tăng cường và phát huy hơn nữa. Bên cạnh đó, yếu tố thiết thực của **các hoạt động Đoàn, Hội** cũng được sinh viên đánh giá cao. Điều đó thể hiện ở phần trăm số lượng đánh giá từ **chấp nhận được** đến **hài lòng** của tiêu chí này rất gần nhau.

2.8. Phân tích các yếu tố của sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Trong nghiên cứu của mình, tác giả tiến hành phân tích mối quan hệ giữa 4 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc có trong nghiên cứu. Các biến độc lập là các nhóm nhân tố: 1. Hỗ trợ học tập; 2. Hỗ trợ nghề nghiệp; 3. Hỗ trợ sức khỏe, tâm lý; 4. Hoạt động ngoại khóa

Biến phụ thuộc: **Sự hài lòng** của người học với dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học Thủ đô Hà Nội.

Bảng Anova, kiểm định F có $\text{sig} = 0.000 < 0.05$, kết luận có sự khác biệt giữa các nhóm biến.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.035	.109		-.316	.752		
	Hỗ trợ học tập	.257	.042	.207	6.089	.000	.482	2.074
	Hỗ trợ nghề nghiệp	.292	.039	.271	7.467	.000	.426	2.346
	Sức khỏe tâm lý	.246	.034	.238	7.290	.000	.525	1.905
	Hoạt động ngoại khóa	.227	.033	.214	6.947	.000	.591	1.691

a. Dependent Variable: Hài lòng

Kết quả mô hình hồi quy

Mô hình hồi quy đa biến

Thông qua kết quả tính hồi quy đa biến, ta thấy rằng tất cả các nhân tố đều có ý nghĩa, và có tương quan dương (thuận) với biến phụ thuộc (**sự hài lòng**) của sinh viên. Ta xác định được phương trình hồi quy.

$$Y = -0.35 + 0.257 \cdot \text{Hỗ trợ học tập} + 0.292 \cdot \text{Hỗ trợ nghề nghiệp} + 0.246 \cdot \text{Sức khỏe tâm lý} + 0.227 \cdot \text{Hoạt động ngoại khóa}$$

Căn cứ vào phương trình hồi quy, nhận thấy:

Nhân tố **Hỗ trợ nghề nghiệp** có ảnh hưởng nhiều nhất đối với sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học Thủ Đô Hà Nội với hệ số 0,292. Các nhóm các nhân tố **Hỗ trợ học tập**, **Sức khỏe tâm lý** và **Hoạt động ngoại khóa** lần lượt chiếm các vị tiếp theo trong sự ảnh hưởng nhiều nhất đối với sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường Đại học Thủ Đô Hà Nội với các chỉ số tương ứng 0.257, 0.246 và 0.227.

3. KẾT LUẬN

Thông qua việc nghiên cứu, xử lý số liệu, tác giả thấy rằng hầu hết sinh viên đánh giá từ chấp nhận được đến hài lòng đối với dịch vụ của Nhà trường bao gồm : hỗ trợ học tập, hỗ trợ nghề nghiệp, hỗ trợ sức khỏe, tâm lý và các hoạt động ngoại khóa. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng tìm ra những điều chưa hài lòng của người học về một số hoạt động của Nhà trường. Qua đây, nhà trường cần làm phong phú thêm số lượng tài liệu tham khảo chuyên ngành bằng tiếng nước ngoài (cụ thể là tiếng Anh); cải thiện chất lượng phần mềm đào tạo, tránh tắc nghẽn khi đăng ký học cho sinh viên; cập nhật kết quả học tập cần chính xác, phù hợp; cải thiện cơ sở vật chất; nâng cao chất lượng các chương trình ngoại khóa, chăm sóc

sức khỏe, tâm lý, các câu lạc bộ; cải thiện thái độ của chuyên viên phòng ban trong giải quyết khó khăn cho sinh viên và không ngừng tăng cường trình độ của các cố vấn học tập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Công Khanh (2004), *Đánh giá và đo lường trong khoa học xã hội*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội
2. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Nguyễn Tiến Sinh (2016), *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên năm thứ tư học viện Ngân hàng đối với hoạt động phục vụ bạn đọc của trung tâm thông tin thư viện*, Luận văn Thạc sĩ Đo lường và đánh giá trong giáo dục, Đại học Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
4. Nguyễn Thành Long (2006), “*Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo ĐH tại trường ĐH An Giang*”, Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường ĐH An Giang.
5. Ali Kara & Oscar W.DeShields, (2004), “*Business students satisfaction, Intentions and Retention in Higher education: An Empirical Investigation*”
6. Luca Petruzzellis, Angela Maria D'Uggento, Salvatore Romanazzi, (2006), “*Student satisfaction and quality of service in Italian universities*”, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 16.
7. Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006), Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, Dec, 28(3), 254-264.
8. V.Diamantis và V.K. Benos, University of Piraeus, Greece, (2007), *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department*, *Operational Research. An International Journal*. Vol.7. No 1, pp 47 – 59.
9. Mussie T. Tessema, Factors Affecting College Students' Satisfaction with Major Curriculum: Evidence from Nine Years of Data, *International Journal of Humanities and Social Science*, 1/2012

EVALUATING STUDENT'S SATISFACTION TO THE QUALITY OF STUDENT SUPPORT SERVICES AT HANOI METROPOLITAN UNIVERSITY

Abstract: *This research is conducted to study the application of SERVQUAL model in 5 groups of service (study and research support service, profession support service, health and psychology support service, extra activity support service and other service) at Hanoi Metropolitan University. The research is aimed to help HNMU evaluate precisely the situation of this service and contribute to the improvement of the service quality for the sake of students.*

Keywords: *Satisfaction level, learner support service.*