

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC BẠC LIÊU

Võ Thị Phương Hồng Hợp
Trường Đại học Bạc Liêu
Email: vtphhop@blu.edu.vn.

Tóm tắt: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Bạc Liêu, nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Bạc Liêu. Qua đó, đề xuất một số hàm ý quản trị giúp nhà trường nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo để tăng sự hài lòng của sinh viên khẳng định vị thế của trường so với các trường đại học khác. Thông qua phân tích định tính và định lượng, nghiên cứu chỉ ra có 7 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo, bao gồm: Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Tổ chức đào tạo, Cơ sở vật chất, Hoạt động phong trào, Công tác hành chính, Dịch vụ hỗ trợ. Trong đó, yếu tố Đội ngũ giảng viên có ảnh hưởng mạnh nhất, yếu tố Hoạt động phong trào có ảnh hưởng yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Bạc Liêu.

Từ khóa: Sự hài lòng, Chất lượng dịch vụ đào tạo, Trường Đại học Bạc Liêu.

Nhận bài: 05/11/2025; **Biên tập:** 06/11/2025; **Phản biện:** 10/11/2025; **Duyệt đăng:** 14/11/2025.

1. Đặt vấn đề

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rộng, phản ánh tổng hợp các yếu tố kỹ thuật, kinh tế và xã hội. Trong lĩnh vực giáo dục, nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo là yếu tố then chốt giúp các cơ sở giáo dục đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học, khẳng định uy tín và vị thế trong môi trường cạnh tranh.

Tại Trường Đại học Bạc Liêu (ĐHBL), chất lượng dịch vụ đào tạo luôn được xem là nhiệm vụ trọng tâm. Năm 2024, trường được công nhận đạt chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục, đánh dấu bước tiến quan trọng trong quá trình phát triển. Theo báo cáo của Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra, năm học 2023 - 2024, kết quả khảo sát cho thấy 95% sinh viên hài lòng hoặc rất hài lòng về hoạt động giảng dạy và khoảng 80% hài lòng về công tác hỗ trợ, quản lý đào tạo và hoạt động sinh viên. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và môi trường học tập chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu người học, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên.

Do đó, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu là cần thiết. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp nhà trường đề ra giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trong thời gian tới.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

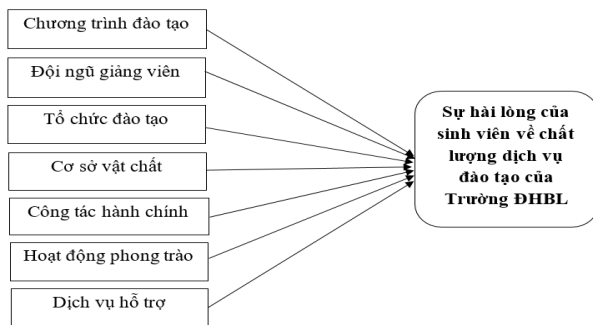
Nghiên cứu định tính: Dựa vào các mô hình nghiên cứu liên quan trước đây về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo để rút ra các yếu tố cơ bản. Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu và thang đo dự kiến của các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

Sau đó, sử dụng phương pháp thảo luận nhóm gồm 10 chuyên gia cụ thể là các giảng viên và 10 bạn là sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Bạc Liêu để điều chỉnh và bổ sung thang đo cho phù hợp với điều kiện thực tế.

Nghiên cứu định lượng: Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng bằng cách khảo sát dữ liệu sơ cấp với bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 mức độ nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu. Nghiên cứu sử dụng các phân tích trên phần mềm SPSS 22.0 như Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, hàm hồi quy tuyến tính để đưa ra mô hình và kiểm định T-test.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở lý thuyết cùng lược khảo tài liệu của 5 nghiên cứu của Nguyễn Đăng Khoa (2018), Bùi Đức Hòa (2018), Phạm Thế Châu (2018), Nguyễn Thúy Anh (2016), Diệp Thanh Tùng và Võ Thị Yến Ngọc (2016) tác giả nhận thấy đa số các nghiên cứu tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học. Tác giả quyết định kế thừa mô hình nghiên cứu của Phạm Thế Châu (2018) bao gồm 5 yếu tố: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Công tác hành chính, (5) Cơ sở vật chất. Đồng thời, để phù hợp với bối cảnh thực tiễn tại Trường Đại học Bạc Liêu, tác giả bổ sung thêm 3 yếu tố dựa trên các nghiên cứu trước: (1) Hoạt động phong trào của Diệp Thanh Tùng và Võ Thị Yến Ngọc (2016), (2) Dịch vụ hỗ trợ của Nguyễn Thúy Anh (2016) để làm mô hình đề xuất các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.



Nguồn: Tác giả đề xuất

Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Dựa theo mô hình nghiên cứu được đề xuất cùng với lược khảo tài liệu của các nghiên cứu liên quan, tác giả đặt ra các giả thuyết như sau:

H1: Chương trình đào tạo (CTĐT) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H2: Đội ngũ giảng viên (ĐNGV) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H3: Tổ chức đào tạo (TCĐT) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H4: Cơ sở vật chất (CSVC) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H5: Công tác hành chính (CTHC) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H6: Hoạt động phong trào (HDPT) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

H7: Dịch vụ hỗ trợ (DVHT) có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

2.3. Kết quả và thảo luận

2.3.1. Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu

Số phiếu phát ra là 300 phiếu, thu hồi lại được 300 phiếu, đạt tỷ lệ 100%. Kết quả này dùng để thống kê mẫu nghiên cứu và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu.

2.3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Qua kết quả phân tích đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha ta thấy: Các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6. Đồng thời, tất cả các biến quan sát của các yếu tố đều có tương quan biến tổng > 0,3. Như vậy, các thang đo đều đáp ứng độ tin cậy và tiếp tục sử dụng trong phân tích nhân tố.

Kết quả kiểm định thang đo của 7 nhân tố như sau:

+ Chương trình đào tạo: Giữ nguyên 4 biến quan sát là CTDT1, CTDT2, CTDT3, CTDT4.

+ Đội ngũ giảng viên: Còn 5 biến quan sát là DNGV1, DNGV2, DNGV3, DNGV4, DNGV5 và loại bỏ (DNGV6).

+ Tổ chức đào tạo: Còn 4 biến quan sát là TCDT1, TCDT2, TCDT5, TCDT6 và loại bỏ (TCDT3, TCDT4).

+ Cơ sở vật chất: Giữ nguyên 5 biến quan sát là CSCV1, CSCV2, CSCV3, CSCV4, CSCV5.

+ Công tác hành chính: Giữ nguyên 3 biến quan sát là CTHC1, CTHC2, CTHC3.

+ Hoạt động phong trào: Giữ nguyên 4 biến quan sát là HDPT1, HDPT2, HDPT3, HDPT4.

+ Dịch vụ hỗ trợ: còn 4 biến quan sát là DVHT1, DVHT2, DVHT3, DVHT4.

Bảng 1: Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo

Biến quan sát	Biến đặc trưng	Biến bị loại	Cronbach's Alpha
Chương trình đào tạo	4	-	0,909
Đội ngũ giảng viên	6	1	0,892
Tổ chức đào tạo	6	2	0,908
Cơ sở vật chất	5	-	0,870
Công tác hành chính	3	-	0,701
Hoạt động phong trào	4	-	0,863
Dịch vụ hỗ trợ	4	-	0,895

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

2.3.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Bảng 2 cho thấy, kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập cho chỉ số KMO là 0,783 > 0,5 và mức ý nghĩa bằng 0 (sig = 0,000). Vì vậy, phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Bảng 2: Kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập

Hệ số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin)		0,783
	Giá trị chi bình phương	6585,845
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Bậc tự do	496
	Sig - mức ý nghĩa	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

Qua 1 lần thực hiện phương pháp rút trích Principal Component và phép quay Varimax. Bảng 3 cho thấy, các hệ số tải nhân tố của 7 nhân tố được hình thành đều cho giá trị tối thiểu trên 0,5 thỏa điều kiện về giá trị hội tụ trong EFA, đồng thời khác biệt hệ số tải giữa các nhân tố đạt tối thiểu 0,3 thỏa mãn điều kiện để mỗi biến quan sát tồn tại trong mô hình tập trung giải thích cho một nhân tố duy nhất. Với những hệ số tải nhân tố trên có thể kết luận rằng mô hình phân tích nhân tố EFA đáp ứng được giá trị hội tụ và phân biệt, kết quả các nhóm được gom lại lần cuối như sau:

- Nhóm 1 (Đội ngũ giảng viên): DNGV1, DNGV2, DNGV3, DNGV4, DNGV5.

- Nhóm 2 (Cơ sở vật chất): CSCV1, CSCV2, CSCV3, CSCV4, CSCV5.

- Nhóm 3 (Tổ chức đào tạo): TCDT1, TCDT2, TCDT5, TCDT6.

- Nhóm 4 (Chương trình đào tạo): CTDT1, CTDT2, CTDT3, CTDT4.

- Nhóm 5 (Dịch vụ hỗ trợ): DVHT1, DVHT2, DVHT3, DVHT4.
- Nhóm 6 (Hoạt động phong trào): HDPT1, HDPT2, HDPT3, HDPT4.
- Nhóm 7 (Công tác hành chính): CTHC1, CTHC2, CTHC3.

Bảng 3: Phân tích nhân tố EFA các biến độc lập

	NHÂN TỐ						
	1	2	3	4	5	6	7
DNGV5	0,888						
DNGV2	0,804						
DNGV4	0,804						
DNGV1	0,801						
DNGV3	0,761						
CSVC5		0,910					
CSVC1		0,822					
CSVC2		0,776					
CSVC3		0,749					
CSVC4		0,704					
TCDT6			0,877				
TCDT5			0,871				
TCDT1			0,838				
TCDT2			0,800				
CTDT4				0,908			
CTDT2				0,881			
CTDT3				0,853			
CTDT1				0,852			
DVHT4					0,890		
DVHT3					0,834		
DVHT1					0,831		
DVHT2					0,826		
HDPT4						0,867	
HDPT3						0,828	
HDPT1						0,804	
HDPT2						0,794	
CTHC3							0,832
CTHC2							0,765
CTHC1							0,683

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

2.3.4. Phân tích nhân tố thang đo các biến phụ thuộc

Bảng 4: Kiểm định KMO và Bartlett biến phụ thuộc

Hệ số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin)		0,805
	Giá trị chi bình phương	703,836
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Bậc tự do	6
	Sig - mức ý nghĩa	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả (2025)

Bảng 4 cho thấy, kết quả kiểm định KMO và Bartlett

biến phụ thuộc cho chỉ số KMO là $0,805 > 0,5$ và mức ý nghĩa bằng 0 (sig = 0,000). Vì vậy, có thể kết luận phân tích nhân tố rất phù hợp với tập dữ liệu.

Bảng 5: Phân tích nhân tố EFA biến phụ thuộc

	NHÂN TỐ
	1
SHL4	0,931
SHL3	0,850
SHL2	0,843
SHL1	0,830
Eigenvalue	2,990
Phương sai trích (%)	74,761

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

Bảng 5 cho thấy, có duy nhất một nhân tố được trích ra từ 4 biến quan sát được gọi là nhân tố Sự hài lòng. Hệ số Eigenvalue là $> 1\%$, các biến đều có trọng số $> 0,5$ và phương sai trích đạt được 74,761% cho biết nhân tố rút trích giải thích được 74,761% sự biến thiên của dữ liệu. Vậy các biến quan sát trong thang đo ý định chọn nơi làm việc đều quan trọng và có ý nghĩa thiết thực.

2.3.5. Phân tích hồi quy

Hồi quy tuyến tính bội thường được dùng để kiểm định và giải thích lý thuyết nhân quả (Cooper và Schindler, 2003). Ngoài chức năng là một công cụ mô tả, hồi quy tuyến tính bội cũng được sử dụng như một công cụ kết luận để kiểm định các giả thuyết và dự báo các giá trị của tổng thể nghiên cứu (Duncan, 1996). Như vậy, đối với nghiên cứu này hồi quy tuyến tính bội là phương pháp thích hợp để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Bảng 5: Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin Watson
1	0,792 ^a	0,628	0,618	0,35612	1,919
Biến độc lập: CTDI, DNGV, TCDI, CSVC, CTHC, HDPT, HTDN, DVHT Biến phụ thuộc: SHL					

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

Bảng 5 cho thấy, giá trị hệ số R² là 0,628 điều này có nghĩa là các biến độc lập trong mô hình giải thích được 62,8% sự biến thiên của các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Bạc Liêu, còn lại 37,2% được giải thích bởi các yếu tố khác không có trong mô hình này.

Giá trị hệ số R² hiệu chỉnh là 0,618 nhỏ hơn R² chưa hiệu chỉnh là 0,628. Hệ số R² hiệu chỉnh của mô hình là 61,8% cho thấy mức độ phù hợp của mô hình tương đối tốt và sự phù hợp này chỉ đúng với dữ liệu mẫu này. Do đó cần tiến hành kiểm định độ phù hợp của mô hình này.

Kiểm định Durbin Watson = 1,919 nằm trong khoảng $[1 < D < 3]$ nên không có hiện tượng tương quan của các phần dư.

Bảng 6: Kiểm định độ phù hợp của mô hình

	Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	62,306	8	7,788	61,441	0,000 ^b
	Phần dư	36,905	291	0,127		
	Tổng	99,862	299			

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

Bảng 6 cho thấy, giá trị Sig rất nhỏ ($Sig = 0,000 < 0,05$). Điều này có nghĩa là các biến độc lập trong mô hình có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc, tức là sự kết hợp của các biến độc lập có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Bảng 7: Thông số thống kê từng biến trong mô hình

Mô hình B	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn Beta	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số VIF
1	(Hằng số)	-0,721	0,208		-3,465	0,001	
	CTDT	0,157	0,025	0,232	6,175	0,000	0,903
	DNGV	0,228	0,030	0,302	7,584	0,000	0,807
	TCDT	0,108	0,032	0,150	3,408	0,001	0,660
	CSVC	0,235	0,041	0,225	5,814	0,000	0,852
	CTHC	0,179	0,039	0,180	4,616	0,000	0,837
	HDPT	0,084	0,031	0,103	2,678	0,008	0,869
	DVHT	0,124	0,036	0,136	3,457	0,001	0,828

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả (2025)

Bảng 7 cho thấy, có 7 yếu tố CTDT, DNGV, TCDT, CSVC, CTHC, HDPT, DVHT có ý nghĩa về mặt thống kê vì $Sig < 0,05$ (thỏa điều kiện). Ngoài ra, chúng ta cũng thấy rằng hệ số phóng đại phương sai VIF < 2 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Phương trình hồi quy theo hệ số Beta chuẩn hóa như sau:

$$Y = 0,302 \cdot DNGV + 0,232 \cdot CTDT + 0,225 \cdot CSVC + 0,180 \cdot CTHC + 0,150 \cdot TCDT + 0,136 \cdot DVHT + 0,103 \cdot HDPT$$

Trong các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường ĐHBL thì yếu tố Đội ngũ giảng viên có mức tác động cao nhất ($\beta = 0,302$) tiếp theo là yếu tố Chương trình đào tạo ($\beta = 0,232$), Cơ sở vật chất ($\beta = 0,225$), Công tác hành chính ($\beta = 0,180$), Tổ chức đào tạo ($\beta = 0,150$), Dịch vụ hỗ trợ ($\beta = 0,136$) và cuối cùng là yếu tố Hoạt động phong trào ($\beta = 0,103$).

Giả thuyết H_1 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta

thấy hệ số $\beta = 0,232$ với $sig = 0,000 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_1 được chấp nhận.

Giả thuyết H_2 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,302$ với $sig = 0,000 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_2 được chấp nhận.

Giả thuyết H_3 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,150$ với $sig = 0,001 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_3 được chấp nhận.

Giả thuyết H_4 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,225$ với $sig = 0,000 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_4 được chấp nhận.

Giả thuyết H_5 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,103$ với $sig = 0,008 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_5 được chấp nhận.

Giả thuyết H_6 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,180$ với $sig = 0,000 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_6 được chấp nhận.

Giả thuyết H_7 căn cứ vào kết quả hồi quy cho ta thấy hệ số $\beta = 0,136$ với $sig = 0,001 < 0,05$ nghĩa là có ý nghĩa về mặt thống kê. Vậy giả thuyết H_7 được chấp nhận.

3. Kết luận

Với 300 bảng câu hỏi khảo sát được phát ra và đã thu hồi về 300 bảng khảo sát hợp lệ. Tác giả tiến hành phân tích với những số liệu sau khi khảo sát. Kết quả như sau: Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha được tiến hành và các biến quan sát đạt độ tin cậy, được chỉnh sửa cho phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) trong đó loại bỏ các biến DNGV6, TCDT3, TCDT4. Tuy nhiên, khi phân tích nhân tố khám phá (EFA) thì không có loại thêm biến quan sát nào.

Sau khi phân tích nhân tố khám phá (EFA), tác giả tiếp tục tiến hành phân tích phân tích hồi quy và kết quả thu được như sau: Tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là yếu tố Đội ngũ giảng viên với $\beta = 0,302$, tiếp theo là yếu tố Chương trình đào tạo với $\beta = 0,232$, đứng vị trí thứ 3 là yếu tố Cơ sở vật chất với $\beta = 0,225$, đứng vị trí thứ 4 là yếu tố Công tác hành chính với $\beta = 0,180$, đứng vị trí thứ 5 là yếu tố Tổ chức đào tạo với $\beta = 0,150$, đứng vị trí thứ 6 là yếu tố Dịch vụ hỗ trợ với $\beta = 0,136$ và cuối cùng là yếu tố Hoạt động phong trào với $\beta = 0,103$.

Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên như sau:

Nhà trường cần thường xuyên cập nhật, đổi mới chương trình đào tạo theo yêu cầu xã hội và xu hướng thị trường lao động, bảo đảm cân bằng

giữa lý thuyết và thực hành, chú trọng kỹ năng, tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng. Cần đa dạng hình thức đánh giá (dự án, nhóm, thuyết trình...) giúp sinh viên theo kịp xu thế và tăng mức độ hài lòng.

Tăng cường tuyển chọn, bồi dưỡng và đãi ngộ giảng viên có năng lực, kinh nghiệm thực tiễn, khuyến khích nghiên cứu, hội thảo, hợp tác quốc tế. Ứng dụng mô hình giảng dạy hiện đại “giảng viên - huấn luyện viên” giúp giờ học sinh động, hiệu quả và gắn kết hơn.

Đẩy mạnh số hóa quản lý đào tạo qua hệ thống LMS, xây dựng diễn đàn phản hồi sinh viên, ứng dụng AI phân tích ý kiến để cải tiến chất lượng. Liên kết doanh nghiệp trong thực tập và đào tạo theo nhu cầu thị trường, định kỳ đánh giá - cải tiến quy trình tổ chức.

Đầu tư phòng học thông minh, thư viện số, không gian sáng tạo mở và khu thể thao - ngoại khóa, tạo môi trường học tập hiện đại, thân thiện. Phát triển hệ sinh thái học tập 5.0 kết hợp cơ sở vật chất, công nghệ số và không gian mở giúp sinh viên học tập chủ động, sáng tạo hơn.

Tổ chức phong trào sinh viên sáng tạo, thiết thực theo mô hình “3H - Hứng thú, Hữu ích, Hội nhập”, gắn với rèn luyện kỹ năng, tinh thần cộng đồng. Trao quyền cho sinh viên làm người tổ chức để tăng tính chủ động và gắn kết.

Đơn giản hóa thủ tục, minh bạch quy trình và số hóa dịch vụ hành chính. Xây dựng hệ thống phản hồi trực tuyến, hỗ trợ nhanh, chuyên nghiệp nhằm nâng cao sự hài lòng và gắn bó của sinh viên.

Phát triển hệ thống hỗ trợ sinh viên hiện đại, liên thông giữa các phòng ban; cung cấp thông tin qua tổng đài, chatbot, email, nền tảng trực tuyến. Đầu

tư ký túc xá, thư viện, căng tin, không gian học tập mở, cùng dịch vụ y tế, tư vấn tâm lý, hướng nghiệp để hỗ trợ toàn diện đời sống sinh viên ■

Tài liệu tham khảo

- [1] *Bảng báo cáo công tác đảm bảo chất lượng năm học 2023 - 2024 và phương hướng nhiệm vụ năm học 2024 - 2025.*
- [2]. Nguyễn Đăng Khoa (2018). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh [Luận văn thạc sĩ]*. Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh.
- [3]. Bùi Đức Hòa (2018). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Luật [Luận văn thạc sĩ]*. Trường Đại học Kinh tế - Luật.
- [4]. Phạm Thế Châu (2018). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. Hồ Chí Minh [Luận văn thạc sĩ]*. Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. Hồ Chí Minh.
- [5]. Nguyễn Thúy Anh (2016). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Bạc Liêu [Luận văn thạc sĩ]*. Trường Đại học Bạc Liêu.
- [6]. Diệp Thanh Tùng và Võ Thị Yến Ngọc. *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và gắn kết của sinh viên Trường Đại học Trà Vinh*. Tạp chí Kinh tế- văn hóa - giáo dục, số(22), tháng 7, năm 2016, tr.1.
- [7]. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 1 - 2*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nxb. Hồng Đức.

The factors affecting the students' satisfaction with the quality of training services at Bac Lieu University

Vo Thi Phuong Hong Hop
Bac Lieu University
Email: vtphhop@blu.edu.vn.

Abstract: Researching the factors affecting the students' satisfaction with the quality of training services at Bac Lieu University is to identify the factors affecting students' satisfaction with the quality of training services at Bac Lieu University. Thereby, the article proposes some administrative implications to help the school improve the quality of training services to increase students' satisfaction, affirming the position of the school compared to other universities. Through qualitative and quantitative analysis, the study points out 7 factors including: training program, teaching staff, training organization, facilities, movement activities, administrative work, support services. In which, the factor: teaching staff has the strongest influence; the factor of movement activities has the weakest influence on the students' satisfaction with the quality of training services at Bac Lieu University.

Keywords: Satisfaction, quality of training services, Bac Lieu University.