



GIẢI PHÁP THU HÚT SINH VIÊN THAM GIA CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BẠC LIÊU

SOLUTIONS FOR ATTRACTING STUDENTS TO PARTICIPATE IN COMMUNICATION ACTIVITIES AT BAC LIEU UNIVERSITY

Phạm Thị Kim Loan*

Trường Đại học Bạc Liêu

* ptkloan@blu.edu.vn

Ngày nhận bài:

03/4/2025

Ngày chấp nhận đăng:

05/6/2025

Keywords: Bac Lieu university, student, student well-being, positive word of mouth.

ABSTRACT

This study examines the factors of student well-being (SWB) that influence students' positive word-of-mouth (PWOM) behavior regarding Bac Lieu University. Data was collected from a survey of 350 students and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings reveal a significant positive relationship between student well-being and positive word-of-mouth behavior. Based on these results, the study also suggested some implications for building a learning environment that promotes student well-being, thereby encouraging the dissemination of favorable opinions about the university within the student community.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố hạnh phúc của sinh viên (SWB) ảnh hưởng đến hành vi truyền miệng tích cực (PWOM) về trường Đại học Bạc Liêu. Dữ liệu khảo sát 350 sinh viên và được phân tích bằng mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất một phần (PLS-SEM). Kết quả cho thấy mức độ hạnh phúc của sinh viên có ảnh hưởng tích cực đến hành vi truyền miệng. Trên cơ sở đó, nghiên cứu cũng đề xuất một số hàm ý giải pháp nhằm xây dựng môi trường học tập hướng đến sự hạnh phúc của sinh viên, qua đó, gia tăng hoạt động truyền miệng tích cực của sinh viên về nhà trường.

Từ khóa: Đại học Bạc Liêu, sinh viên, sự hạnh phúc của sinh viên, truyền miệng tích cực.

1. Giới thiệu

Trong thời gian gần đây, các cơ sở giáo dục đại học đang chứng kiến những thay đổi gần như chưa từng có và ngày càng chú trọng hơn đến việc xây dựng mối quan hệ với các bên liên quan (Drezner, 2017). Tuy nhiên, có rất ít nghiên cứu tập trung vào quản lý mối quan hệ giữa nhà trường và sinh viên

(Doña Toledo & Luque Martínez, 2020), một kênh marketing tiềm năng để nhà trường duy trì lợi thế cạnh tranh. Điều này thúc đẩy các tổ chức giáo dục đại học nói chung và Trường Đại học Bạc Liêu nói riêng áp dụng các chính sách marketing phù hợp để truyền đạt thông tin tốt hơn cho người học, với hy vọng duy trì lượng sinh viên hiện tại cũng như

có thể gia tăng thị phần trong tương lai. Quản lý truyền miệng tích cực (PWOM) trong sinh viên là một trong những hoạt động như vậy, tiếp tục thu hút sự quan tâm đáng kể trong lĩnh vực giáo dục đại học nói chung (Schlesinger và cộng sự, 2023) và Trường đại học Bạc Liêu nói riêng.

Công tác tuyển sinh hàng năm của Trường Đại học Bạc Liêu ngày càng chú trọng hơn nữa việc thu hút lực lượng sinh viên và cựu sinh viên tham gia (Trường Đại học Bạc Liêu, 2024). Đây là kênh quảng bá rất hữu ích để nhà trường có thể thu hút sinh viên tiềm năng cũng như duy trì được lượng sinh viên hiện tại. Nguyên nhân là do, việc lựa chọn nơi học tập sau tốt nghiệp trung học phổ thông là quyết định rất quan trọng đối với người học, điều này có ảnh hưởng sâu sắc đến quá trình học tập cũng như các cơ hội nghề nghiệp tương lai của người học sau khi ra trường (Amani, 2022). Điều này đã được tìm thấy trong nghiên cứu của Greenacre và cộng sự (2014). Greenacre và cộng sự (2014) chỉ ra rằng, sinh viên tiềm năng thường tìm hiểu về chương trình đào tạo của các trường đại học thông qua truyền miệng tích cực từ bạn bè (PWOM). Đây là một tín hiệu hữu ích để các cơ sở giáo dục đại học nâng cao uy tín, thu hút sinh viên tiềm năng, nâng cao chất lượng đào tạo và tạo động lực cho sinh viên và cựu sinh viên tích cực tham gia vào các hoạt động của nhà trường.

Tuy nhiên, làm thế nào một trường đại học có thể làm được điều đó khi nhà trường nhường quyền kiểm soát các thông điệp marketing cho người tiêu dùng (sinh viên) thay vì cho người quản lý marketing (Kalafatis & Ledden, 2013). Khatri và cộng sự (2024) đã chỉ ra rằng, bằng cách tập trung các hoạt động của mình vào phát triển sự hạnh phúc của sinh viên (SWB), các cơ sở giáo dục đại học có thể nâng cao hình ảnh của họ, từ đó thúc đẩy PWOM giữa các sinh viên hiện tại và tương lai. *Điều này thúc đẩy* tác giả tiến hành nghiên cứu mối quan hệ giữa sự hạnh phúc của sinh viên và hành vi truyền miệng tích cực của sinh viên khi học tập tại Trường Đại học Bạc Liêu trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Hạnh phúc của sinh viên (Student Well-Being)

Hạnh phúc của sinh viên đề cập đến trạng thái tinh thần chung (sự hài lòng, vui vẻ, thỏa mãn và viên mãn) của sinh viên. Trong lĩnh vực giáo dục đại học, nghiên cứu của Khatri và cộng sự (2024) cho thấy, các chỉ số chính của SWB bao gồm sự hài lòng của sinh viên đối với cuộc sống, sự cân bằng giữa cảm xúc tích cực và tiêu cực, và sự hài lòng đối với môi trường đại học. Nhà trường chú trọng đến giáo dục SWB trong sinh viên sẽ góp phần xây dựng môi trường học tập hạnh phúc, nơi sinh viên được phát triển toàn diện từ sức khỏe thể chất, tinh thần đến các kỹ năng quan trọng, đóng góp tích cực vào việc đào tạo nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra mối quan hệ trực tiếp giữa SWB với việc cải thiện thành tích học tập của sinh viên (Khatri và cộng sự, 2024; Ortiz Alvarado và cộng sự, 2019). Khi sinh viên được hỗ trợ tốt thì sinh viên sẽ có động lực, có sức khỏe về mặt tinh thần và kết quả là sinh viên sẽ được trang bị tốt hơn để đạt được thành tích học tập xuất sắc. Như vậy, lợi ích của việc thúc đẩy SWB trong môi trường giáo dục là rất quan trọng. Đáng lưu ý là khi sinh viên nhận thấy được mức độ hạnh phúc cao hơn sẽ có xu hướng thể hiện lòng trung thành lớn hơn với môi trường học tập của họ. Đây là một yếu tố có tầm quan trọng to lớn trong bối cảnh giáo dục cạnh tranh hiện nay (Khatri và cộng sự, 2024). Hơn nữa, các tổ chức quan tâm đến SWB trong sinh viên sẽ có nhiều khả năng giữ chân sinh viên, giảm tỉ lệ nghỉ học và bỏ học trong sinh viên. Điều này không chỉ khuếch đại danh tiếng của tổ chức mà còn tác động tích cực đến tỷ lệ hoàn thành khóa học (một thước đo gắn liền với thành công của tổ chức và thành tựu của sinh viên (Khatri và cộng sự, 2024). Do đó, thực hiện giáo dục chú trọng đến phát triển SWB trong sinh viên không chỉ mang lại những lợi ích ở cấp độ vi mô (sinh viên) và cấp độ vĩ mô (tổ chức) mà còn góp phần tạo nên một nền văn hóa đại học bền vững (Khatri và cộng sự, 2024).

Có nhiều cách tiếp cận để đo lường mức độ hạnh phúc của sinh viên. Nghiên cứu này kế thừa thang đo SWB của Khatri và cộng sự (2024) gồm 5 thành phần với 23 biến quan sát để đo lường mức độ SWB của sinh viên Trường Đại học Bạc Liêu.

2.2. Truyền miệng tích cực (Positive Word-Of-Mouth)

Truyền miệng là một trong những hình thức truyền thông đại chúng quan trọng và có ảnh hưởng đến kỳ vọng, nhận thức, quan điểm, thái độ và hành vi của người tiêu dùng (Özdemir và cộng sự, 2016), tạo điều kiện cho người tiêu dùng nắm bắt được thông tin cần thiết để đưa ra quyết định. Trong lĩnh vực giáo dục, PWOM đóng vai trò là minh chứng cho sự ủng hộ của sinh viên đối với cơ sở giáo dục, được đo lường bằng ba biến quan sát (Khatri và cộng sự, 2024).

2.3. Mối quan hệ giữa hạnh phúc của sinh viên và truyền miệng tích cực

Sự hài lòng của sinh viên là một cột mốc quan trọng đánh dấu sự thành công của các tổ chức giáo dục đại học. Nguyên nhân là do sinh viên hài lòng sẽ trở thành những đại sứ truyền miệng tích cực (Dandis và cộng sự, 2022). Khi các cơ sở giáo dục lồng ghép SWB vào chương trình giáo dục, nhà trường không chỉ truyền đạt kiến thức mà còn xây dựng nền tảng của lòng trung thành và sự tin tưởng không lay chuyển. Sinh viên được học tập trong môi trường như vậy sẽ phát triển một mối liên kết cảm xúc sâu sắc với ngôi trường của mình (Yu & Kim, 2008), khiến họ trở thành những kênh dẫn truyền PWOM tiềm năng. Các nghiên cứu trước đây cho thấy rằng trải nghiệm học tập xuất sắc và sự hài lòng với khóa học là những yếu tố dự báo quan trọng về ý định PWOM (Khatri và cộng sự, 2024). Điều này được tìm thấy trong nghiên cứu của Lim (2024). Lim (2024) đã chỉ ra mối quan hệ giữa SWB và PWOM trong nghiên cứu của Khatri và cộng sự (2024) là được xác định rõ ràng và có cơ sở lý thuyết, do đó, có thể cung cấp những hiểu biết đáng kể nhằm giải thích hành vi truyền miệng

tích cực trong sinh viên. Dựa trên nền tảng này, nghiên cứu đưa ra giả thuyết sau:

H₁: Sự hạnh phúc có tác động cùng chiều đến truyền miệng tích cực của sinh viên

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành qua 2 giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính nhằm điều chỉnh mô hình thang đo phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Kỹ thuật thảo luận nhóm được thực hiện nhằm kiểm tra tính dễ hiểu của khái niệm nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu định tính cho thấy, mô hình nghiên cứu gồm 2 thành phần và 26 biến quan sát đại diện cho các chỉ số cần được phân tích trong nghiên cứu. Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để đo lường và kiểm định giả thuyết nghiên cứu về tác động của sự hạnh phúc của sinh viên đến hành vi truyền miệng tích cực của sinh viên đối với môi trường sinh viên học tập.

Nghiên cứu tiến hành khảo sát khảo sát sinh viên đang học tập tại Trường Đại học Bạc Liêu với kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện. Việc thu thập dữ liệu được thực hiện từ ngày 01 tháng 10 đến ngày 16 tháng 10 năm 2024 vào các giờ học khác nhau trong tuần. Sau khi loại bỏ các câu trả lời không hợp lệ từ tổng số 385 mẫu, còn lại 350 mẫu đạt yêu cầu (đạt tỉ lệ 90,9%) được tác giả tiến hành đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc thông qua mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất một phần (PLS-SEM) dựa trên kết quả xử lý số liệu thống kê bằng phần mềm SmartPLS.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Mẫu điều tra

Sinh viên được khảo sát theo học tại các khoa khác nhau của trường Đại học Bạc Liêu, trong đó tỷ lệ sinh viên nữ nhiều hơn sinh viên nam (chiếm 70,6%), hầu hết là sinh viên năm thứ hai (chiếm 30%) và là sinh viên Khoa Kinh tế và Luật (chiếm 28,6%). Các đặc điểm nhân khẩu học của người trả lời được tóm tắt trong Bảng 1.

Bảng 1: Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu (n = 350)

Đặc điểm	Phân loại	Số lượng	%
Giới tính	Nam	103	29,4
	Nữ	247	70,6
Khoa đào tạo	Khoa Kinh tế và Luật	100	28,6
	Khoa Nông nghiệp và Thủy sản	76	21,7
	Khoa Sư phạm	61	17,4
	Khoa Kỹ thuật và công nghệ	83	23,7
	Khoa Khoa học xã hội	30	8,6
Sinh viên năm thứ	Sinh viên năm nhất	59	16,9
	Sinh viên năm hai	105	30,0
	Sinh viên năm ba	98	28,0
	Sinh viên năm tư	88	25,1

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

4.2. Đánh giá mô hình đo lường

Hạnh phúc của sinh viên được biểu thị như một khái niệm bậc hai thuộc mô hình đo lường phản ánh - phản ánh, được hiển thị thông qua năm cấu trúc bậc một (Hạnh phúc về học tập, Hạnh phúc về tài chính, Hạnh phúc về thể chất, Hạnh phúc về khả năng phục hồi tâm lý và Hạnh phúc trong các mối quan hệ). Theo Sarstedt và cộng sự (2019), phương pháp phổ biến được sử dụng để đánh giá khái niệm bậc cao là phương pháp đánh giá hai giai đoạn, bao gồm đánh giá các mô hình đo lường của thành phần bậc một và mô hình đo lường của thành phần bậc hai. Để kiểm tra các mô hình đo lường trong cả hai giai đoạn, các tiêu chí về hệ số tải nhân tố (factor loadings), độ tin cậy (reliability), giá trị hội tụ (convergent validity) và giá trị phân biệt (discriminant validity) được sử dụng để đánh giá độ tin cậy và tính hợp lệ của các thang đo. Nghiên cứu này tác giả tiếp cận phương pháp của Sarstedt và cộng sự (2019) để đánh giá khái niệm bậc một và khái niệm bậc hai của thang

đo hạnh phúc sinh viên.

Cả bảng 2 và bảng 3 đều báo cáo các chỉ số chất lượng liên quan để xác lập độ tin cậy và độ hợp lệ của các cấu trúc bậc một. Cụ thể, bảng 2 báo cáo xác lập độ tin cậy vì tất cả các chỉ số, bao gồm hệ số Cronbach's alpha (α) và độ tin cậy tổng hợp (CR) đều vượt qua ngưỡng yêu cầu là 0,70 (Hair và cộng sự, 2021). Hơn nữa, độ hợp lệ hội tụ cũng được xác nhận trong bảng 2 vì giá trị phương sai trích trung bình (AVE) đều lớn hơn 0,50 và hệ số tải nhân tố của các thang đo đều lớn hơn 0,708 (Legate và cộng sự, 2023). Tuy nhiên có 3 biến quan sát của thang đo *hạnh phúc về học tập* có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,708 nên lần lượt bị loại để đảm bảo thang đo được đạt giá trị hội tụ (lần lượt là “Tôi có thể được nhận diện tốt hơn nhờ vào thương hiệu của nhà trường (0,396)”, “Tôi hài lòng với các khía cạnh học thuật (môi trường lớp học, danh tiếng trường đại học,...) của trường tôi (0,468)”, và “Tôi hiếm khi cảm thấy cô đơn khi ở trường (0,494)”).

Bảng 2: Kết quả đánh giá mô hình đo lường thang đo bậc 1

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố
Hạnh phúc về học tập - AWB ($\alpha = 0,887$; CR = 0,890; AVE = 0,639)	1. Tôi hài lòng với chất lượng đội ngũ giảng viên	0,825
	2. Tôi hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường (thư viện, bãi đậu xe,...)	0,752
	3. Tôi hài lòng với những gì nhà trường đã làm để giúp tôi chuẩn bị cho công việc	0,827
	4. Tôi hài lòng với nội dung khóa đào tạo	0,795
	5. Tôi có rất nhiều cơ hội để phát triển khi học tập tại trường	0,812
	6. Tôi tin rằng trải nghiệm học đại học sẽ giúp tôi thành công trong cuộc sống	0,784

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố
Hạnh phúc về tài chính - FWB ($\alpha = 0,736$; CR = 0,742; AVE = 0,555)	1. Tôi thấy học phí của khóa học phù hợp với khả năng tài chính của tôi	0,763
	2. Tôi thấy khóa học này không đắt	0,766
	3. Tôi có đủ tiền để tận hưởng cuộc sống sau khi thanh toán những khoản chi phí cần thiết	0,735
	4. Tài chính không phải là rào cản trong cuộc sống sinh viên của tôi	0,715
Hạnh phúc về thể chất - PWB ($\alpha = 0,808$; CR = 0,814; AVE = 0,722)	1. Tôi tích cực tham gia các hoạt động thể dục thể thao tại trường	0,831
	2. Tôi hiếm khi đến phòng y tế của trường	0,865
	3. Tôi dễ dàng được một khoản tiền cho việc duy trì sức khỏe sau khi đã chi trả các khoản chi phí cần thiết	0,852
Hạnh phúc về khả năng phục hồi tâm lý - PRWB ($\alpha = 0,837$; CR = 0,838; AVE = 0,672)	1. Tôi dễ dàng kiểm soát được căng thẳng	0,812
	2. Tôi có thể thích nghi với những thay đổi của môi trường	0,818
	3. Sự thay đổi không làm tôi căng thẳng	0,821
	4. Tôi có thể kiểm soát được căng thẳng trong các mối quan hệ xã hội của mình để nó không gây trở ngại cho việc học của tôi	0,827
Hạnh phúc trong các mối quan hệ - RWB ($\alpha = 0,816$; CR = 0,816; AVE = 0,731)	1. Tôi thấy mình được nhớ đến khi tôi không đi học	0,857
	2. Tôi thấy mình dễ dàng trao đổi những vấn đề cá nhân với thầy cô	0,849
	3. Tôi thường được thầy cô giao phó những trọng trách quan trọng	0,859
Truyền miệng tích cực (PWOM) ($\alpha = 0,839$; CR = 0,844; AVE = 0,756)	1. Nếu có người hỏi, tôi chắc chắn sẽ giới thiệu trường của tôi cho họ	0,860
	2. Khi có dịp, tôi sẽ nói những điều tích cực về trường của mình với gia đình và bạn bè	0,879
	3. Tôi sẽ khuyến khích mọi người học tập tại trường của tôi	0,870

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

Ngoài ra, giá trị phân biệt được xác nhận trong bảng 3 khi tỷ lệ tương quan Heterotrait-Monotrait (HTMT) đều dưới ngưỡng 0,90 (Hair và cộng sự, 2021).

Bảng 3: Giá trị phân biệt thông qua tiêu chí Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Cấu trúc bậc một	PWOM	AWB	FWB	PRWB	PWB	RWB
PWOM						
AWB	0,712					
FWB	0,543	0,848				
PRWB	0,479	0,582	0,478			
PWB	0,466	0,569	0,365	0,332		
RWB	0,471	0,574	0,490	0,298	0,280	

Ghi chú: PWOM = Truyền miệng tích cực; AWB = Hạnh phúc về học tập; FWB = Hạnh phúc về tài chính; PRWB = Hạnh phúc về khả năng phục hồi tâm lý; PWB = Hạnh phúc về thể chất; RWB = Hạnh phúc trong các mối quan hệ

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

Sau khi đánh giá các cấu trúc bậc một, cần có đánh giá thêm đánh giá về chất lượng của cấu trúc bậc cao hơn (Sarstedt và cộng sự, 2019). Bảng 4 trình bày độ tin cậy của thang đo bậc 2. Kết quả cho thấy khái niệm *hạnh phúc của sinh viên* đạt độ tin cậy vì tất cả các chỉ số như Cronbach's alpha (α) và độ tin cậy tổng hợp (CR) đều đạt yêu cầu (trong đó có 3 chỉ số có hệ số tải nhỏ hơn 0,708, tuy nhiên tác giả quyết định giữ lại 3 chỉ số này

vì việc loại bỏ nó ảnh hưởng đến nội dung của khái niệm *hạnh phúc của sinh viên* và chỉ báo của các chỉ số này nằm trong khoảng từ 0,4 đến 0,708 (theo mức khuyến nghị của Hair và cộng sự, 2021) nên được giữ lại trong thang đo. Ngoài ra, khái niệm *hạnh phúc của sinh viên* cũng đạt được giá trị hội tụ (phương sai trích trung bình AVE lớn hơn 0,5) và giá trị phân biệt (chỉ số HTMT nhỏ hơn 0,9) (Hair và cộng sự, 2021).

Bảng 4: Đo lường chất lượng của cấu trúc bậc 2 (khái niệm *hạnh phúc của sinh viên*)

A. Đánh giá độ tin cậy thang đo									
Thang đo bậc 2	Thang đo bậc 1	Hệ số tải nhân tố	Cronbach's Alpha	CR	AVE	Trung bình	Độ lệch chuẩn		
Hạnh phúc của sinh viên (SWB)	Hạnh phúc về học tập	0,910	0,767	0,810	0,528	3,362	0,784		
	Hạnh phúc về tài chính	0,779						4,203	0,729
	Hạnh phúc về khả năng phục hồi tâm lý	0,656						3,383	0,735
	Hạnh phúc về thể chất	0,608						3,205	0,692
	Hạnh phúc trong các mối quan hệ	0,635						3,153	0,717
B. Đánh giá giá trị phân biệt (Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT))									
Giá trị phân biệt	PWOM	SWB				Trung bình	Độ lệch chuẩn		
PWOM						3,358	0,753		
SWB	0,774					3,461	0,732		

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

Để kiểm tra mô hình cấu trúc, nghiên cứu đã ước tính hệ số xác định (R^2), giá trị dự báo (giá trị Q^2 của Stone-Geisser bằng phương pháp PLSpredict) và độ phù hợp của mô hình (SRMR) (Hair và cộng sự, 2020; Sarstedt và cộng sự, 2019). Ban đầu, tác giả kiểm tra giá trị R^2 như một tiêu chí về độ chính xác dự báo cho cấu trúc nội sinh (truyền miệng tích cực). Kết quả nghiên cứu cho thấy giá trị R^2 của *Truyền miệng tích cực* ở mức trung bình ($R^2 = 0,397$, giá trị này nằm trong khoảng từ 0,25 đến 0,5) thể hiện mức độ giải thích chấp nhận được (Hair và cộng sự, 2021). Tiếp theo, nghiên cứu sử dụng PLSpredict trong SmartPLS 4 với 10 lần gập và 10 lần lặp lại để đánh giá thêm sức mạnh dự báo ngoài mẫu của Q^2 . Phạm vi của Q^2 là 0,260-0,342 lớn hơn 0, điều này là thỏa đáng (Hair và cộng sự, 2021), do đó, mô hình có sức mạnh dự báo đạt yêu cầu (Hair và cộng sự, 2021). Ngoài ra, giá trị PLS-SEM_RMSE (có giá trị từ 0,613 - 0,645) thấp hơn LM_RMSE (có giá trị từ 0,609 - 0,664) nên mô

hình có sức mạnh dự báo trung bình (Hair và cộng sự, 2021). Thêm vào đó, chỉ số phù hợp SRMR cho mô hình là 0,079 (nhỏ hơn ngưỡng quy định là 0,08) cho thấy độ phù hợp của mô hình là hợp lý (Henseler và cộng sự, 2016). Cuối cùng, hệ số phương sai phóng đại (VIF) được sử dụng để xác định các vấn đề đa cộng tuyến giữa các biến tiềm ẩn và phải nhỏ hơn 5 (Hair và cộng sự, 2021). Kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số VIF của các biến cao nhất là 2,059 (kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2025), vì vậy, các cấu trúc không có hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy, với kết quả kiểm định của các thông số thống kê trên đã cung cấp bằng chứng cho tính hợp lệ của cấu trúc bậc hai, do đó, được sử dụng để đánh giá mô hình cấu trúc ở bước tiếp theo.

Ngoài ra, bảng 4 cũng cho thấy thực trạng về mức độ hạnh phúc và hành vi truyền miệng tích cực của sinh viên khi học tập tại trường. Nhìn chung, cảm nhận hạnh phúc của sinh viên và hành

vi truyền miệng tích cực về nhà trường ở mức trung lập (giá trị trung bình từ 3,153 - 4,203). Đáng lưu ý là sinh viên cảm thấy hạnh phúc về khía cạnh tài chính khi học tập tại trường (bao gồm, học phí của khóa học phù hợp với khả năng tài chính của sinh viên, sinh viên cảm thấy khóa học này không đắt, sinh viên có đủ tiền để tận hưởng cuộc sống sau khi thanh toán những khoản chi phí cần thiết và tài chính không phải là rào cản trong cuộc sống sinh viên). Đây là những thông tin hữu ích để nhà trường tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo nhằm thu hút và duy trì sinh viên học tập tại trường.

4.3. Đánh giá mô hình cấu trúc (Kiểm định giả thuyết nghiên cứu)

Bảng 5: Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số beta	Sai số chuẩn	t-value	p-value	Tác động	Kết quả
H ₁	SWB → PWOM	0,630	0,031	20,219	0,000	Có ý nghĩa	Chấp nhận

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

Kết quả nghiên cứu cho thấy, Giả thuyết H1 ($\beta = 0,630$; $t = 20,219$; $p < 0,05$) được chấp nhận, điều đó cho thấy sự hạnh phúc của sinh viên có tác động dương (cùng chiều) đến truyền miệng tích cực. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Khatri và cộng sự (2024) về mối quan hệ giữa sự hạnh phúc của sinh viên và hành vi truyền miệng tích cực của sinh viên về môi trường học tập.

5. Kết luận và đề xuất giải pháp

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này điều tra các động lực thúc đẩy sinh viên trường đại học Bạc Liêu tham gia vào hoạt động truyền miệng tích cực về nhà trường bằng việc tập trung vào nghiên cứu sự hạnh phúc của sinh viên. Nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu của 350 sinh viên thuộc các khoa của trường, kết quả nghiên cứu cho thấy sự hạnh phúc của sinh viên có tác động tích cực đến hoạt động truyền miệng của sinh viên.

5.2. Giải pháp thúc đẩy hoạt động truyền miệng tích cực của sinh viên

☞ **Nhóm giải pháp nâng cao hạnh phúc của sinh viên về học tập**

Để đánh giá tác động của *sự hạnh phúc của sinh viên* đến hành vi *truyền miệng tích cực* của sinh viên, mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất một phần (PLS-SEM) đã được thực hiện với phần mềm SmartPLS 4 (phiên bản 4.0.9.2) để thực hiện phân tích mô hình đường dẫn. Do dự đoán và giải thích cấu trúc tiềm ẩn trong PLS-SEM góp phần vào mục tiêu chính của nghiên cứu này, phân tích PLS-SEM được sử dụng để dự đoán các mối quan hệ giữa các thành phần có liên quan (Hair và cộng sự, 2021). Kết quả từ phân tích PLS-SEM được thể hiện trong bảng 5. Hệ số đường dẫn chuẩn hóa và giá trị p được báo cáo, cụ thể phát hiện chính của nghiên cứu được mô tả như sau:

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, các khía cạnh liên quan đến chất lượng đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất của nhà trường, nội dung chương trình đào tạo và môi trường học tập sẽ thúc đẩy hoạt động truyền miệng tích cực của sinh viên về nhà trường. Từ đó, nghiên cứu đề xuất phát triển mối quan hệ này như sau:

Một là, Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên thông qua nâng cao kỹ năng giảng dạy và tương tác với sinh viên.

Hai là, đầu tư vào cơ sở vật chất như thư viện, cây xanh, bãi đậu xe, khu tự học,... để đảm bảo sinh viên có môi trường học tập thoải mái.

Ba là, tối ưu nội dung chương trình đào tạo gắn với thực tiễn nhằm cung cấp cho sinh viên các kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ phục vụ nhu cầu học tập và phát triển nghề nghiệp.

Bốn là, tạo cơ hội phát triển cho sinh viên thông qua việc tăng cường các hoạt động ngoại khóa, hội thảo nghề nghiệp, hợp tác doanh nghiệp,... nhằm giúp sinh viên phát triển kỹ năng nghề nghiệp.

☞ **Nhóm giải pháp nâng cao hạnh phúc của sinh viên ở khía cạnh tài chính**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các khía cạnh về học phí và các chi phí liên quan sẽ ảnh hưởng hoạt động truyền miệng tích cực của sinh viên. Do đó, để thúc đẩy hoạt động truyền miệng tích cực trong sinh viên, nhà trường sẽ tiếp tục duy trì chính sách học phí linh hoạt và tiếp tục hỗ trợ tài chính cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. Bên cạnh đó, thu hút các quỹ học bổng và cơ hội việc làm cho sinh viên thông qua kết nối với doanh nghiệp để sinh viên có cơ hội thực tập và làm thêm.

☞ **Nhóm giải pháp nâng cao hạnh phúc cho sinh viên ở khía cạnh thể dục thể thao**

Nghiên cứu chỉ ra rằng các hoạt động thể thao và hoạt động chăm sóc sức khỏe có ảnh hưởng đến hành vi truyền miệng tích cực của sinh viên. Để nâng cao hạnh phúc của sinh viên ở khía cạnh này, nghiên cứu đề xuất hàm ý như sau:

Một là, khuyến khích hoạt động thể thao trong sinh viên như tạo điều kiện về cơ sở vật chất, hình thành các câu lạc bộ thể thao, tổ chức các cuộc thi về thể dục thể thao trong sinh viên ở các cấp độ lớp, khoa, trường,... để tạo sân chơi lành mạnh cho sinh viên, qua đó thúc đẩy sự gắn kết của sinh viên với môi trường học tập và lan tỏa hình ảnh tích cực của nhà trường trong sinh viên.

Hai là, cải thiện dịch vụ y tế nhằm tăng cường chất lượng dịch vụ y tế trường học và hỗ trợ tư vấn sức khỏe cho sinh viên.

☞ **Nhóm giải pháp nâng cao hạnh phúc của sinh viên về khả năng phục hồi tâm lý**

Kết quả nghiên cứu chỉ ra sinh viên có thể kiểm soát được căng thẳng và thích nghi với môi trường học tập sẽ thúc đẩy hoạt động truyền miệng tích cực trong sinh viên. Do đó, nghiên cứu đề xuất giải pháp này như sau:

Một là, thúc đẩy các chương trình hỗ trợ tâm lý giúp sinh viên kiểm soát căng thẳng và thích nghi với môi trường học tập và việc làm.

Hai là, thúc đẩy môi trường học tập tích cực như tạo không gian học tập thân thiện, thúc đẩy sự tự tin và động lực cho sinh viên học tập, nghiên cứu và phát triển bản thân.

☞ **Nhóm giải pháp nâng cao hạnh phúc của sinh viên về phát triển mối quan hệ xã hội**

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, xây dựng và phát triển các mối quan hệ trong môi trường lớp học, mối quan hệ giữa sinh viên với sinh viên và mối quan hệ giữa sinh viên và giảng viên sẽ thúc đẩy hoạt động truyền miệng tích cực của sinh viên về nhà trường. Từ đó, nghiên cứu đề xuất phát triển mối quan hệ này như sau:

Một là, Nhà trường và các Khoa xây dựng cộng đồng gắn kết trong sinh viên. Cụ thể như: Tổ chức các hoạt động kết nối sinh viên, qua đó, chọn những sinh viên có ảnh hưởng để chia sẻ câu chuyện thành công của sinh viên nhằm tạo cảm hứng và lan tỏa hình ảnh tích cực về trường, thúc đẩy hoạt động truyền miệng trong sinh viên (đặc biệt là cựu sinh viên). Ngoài ra, nhà trường phát triển các chính sách khuyến khích sinh viên đăng tải các trải nghiệm tích cực về trường lên mạng xã hội (chẳng hạn như các hoạt động tặng quà hoặc ưu đãi cho sinh viên giới thiệu bạn bè, người thân vào trường,...).

Hai là, tạo sự quan tâm đến sinh viên trong quá trình học tập bằng việc khuyến khích sự tương tác giữa sinh viên với giảng viên. Giảng viên và nhà trường chú ý đến từng sinh viên, giao cho họ các trọng trách quan trọng để họ cảm thấy được trân trọng.

5.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tương lai

Nghiên cứu hiện tại có các hạn chế cần được xem xét. *Thứ nhất*, về mặt tổng quát hóa kết quả nghiên cứu còn hạn chế do mẫu nghiên cứu chỉ bao gồm sinh viên đang học tập tại trường Đại học Bạc Liêu. Để tăng tính khái quát hóa, các nghiên cứu tương lai nên mở rộng phạm vi nghiên cứu bằng cách khảo sát các trường trong khu vực hoặc thành phố khác nhau. Phạm vi rộng hơn này giúp hiểu biết toàn diện hơn về kết quả nghiên cứu, đồng thời phát hiện những khác biệt về môi trường học tập giữa các trường khác nhau trong khu vực. Thêm vào đó, giá trị R^2 ở mức trung bình (với $R^2 = 0,397$ mô hình chỉ giải thích được khoảng 39,7% sự biến thiên của biến phụ thuộc (truyền miệng tích cực). Điều này có thể gợi ý còn nhiều yếu tố quan trọng chưa được đưa vào mô hình, dẫn đến hạn chế trong khả năng dự báo. Do đó, các nghiên cứu trong tương lai nên bổ sung thêm các yếu tố khác có tác động đến hành vi truyền miệng tích

cực của sinh viên. Thứ hai, các nghiên cứu tương lai nên tìm hiểu sâu hơn về ảnh hưởng của một số biến số nhân khẩu học (như giới tính, ngành học, thu nhập) đến cảm nhận về mối quan hệ giữa sự hạnh phúc của sinh viên và hành vi truyền miệng tích cực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Amani, D. (2022). I have to choose this university: Understanding perceived usefulness of word of mouth (WOM) in choosing universities among students of higher education. *Services Marketing Quarterly*, 43(1), 1-16.
- Dandis, A. O., Jarrad, A. A., Joudeh, J. M., Mukattash, I. L., & Hassouneh, A. G. (2022). The effect of multidimensional service quality on word of mouth in university on-campus healthcare centers. *The TQM Journal*, 34(4), 701-727.
- Doña Toledo, L., & Luque Martínez, T. (2020). How loyal can a graduate ever be? The influence of motivation and employment on student loyalty. *Studies in Higher Education*, 45(2), 353-374.
- Drezner, N. D. (2017). Alumni engagement in higher education: A matter of marketing and leveraging social identities. In *Competition in higher education branding and marketing: National and global perspectives* (pp. 181-195). Springer.
- Greenacre, L., Freeman, L., Cong, K., & Chapman, T. (2014). Understanding and predicting student Word of Mouth. *International Journal of Educational Research*, 64, 40-48.
- Hair Jr, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of business research*, 109, 101-110.
- Hair, J. F., Hult, G.T.M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage, Los Angeles.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*, 116(1), 2-20.
- Kalafatis, S., & Ledden, L. (2013). Carry-over effects in perceptions of educational value. *Studies in Higher Education*, 38(10), 1540-1561.
- Khatri, P., Duggal, H. K., Lim, W. M., Thomas, A., & Shiva, A. (2024). Student well-being in higher education: Scale development and validation with implications for management education. *The International Journal of Management Education*, 22(1), 100933.
- Legate, A. E., Hair Jr, J. F., Chretien, J. L., & Risher, J. J. (2023). PLS-SEM: Prediction-oriented solutions for HRD researchers. *Human Resource Development Quarterly*, 34(1), 91-109.
- Lim, W. M. (2024). A typology of validity: content, face, convergent, discriminant, nomological and predictive validity. *Journal of Trade Science*, 12(3), 155-179.
- Ortiz Alvarado, N. B., Rodriguez Ontiveros, M., & Ayala Gaytán, E. A. (2019). Do mindsets shape students' well-being and performance? *The Journal of psychology*, 153(8), 843-859.
- Özdemira, A., Tozclub, E., Şenc, E., & Ateşoğlud, H. (2016). Analyses of word-of-mouth communication and its effect on students' university preferences.
- Sarstedt, M., Hair, J., Cheah, J., Becker, J., & Ringle, C. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27 (3), 197-211. In.
- Schlesinger, W., Cervera-Taulet, A., & Wymer, W. (2023). The influence of university brand image, satisfaction, and university identification on alumni WOM intentions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 33(1), 1-19.
- Trường Đại học Bạc Liêu. (2024). Báo cáo tổng kết công tác tuyển sinh năm 2024 và định hướng công tác tuyển sinh năm 2025.
- Yu, G. B., & Kim, J.-H. (2008). Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. *Applied Research in Quality of life*, 3, 1-21.