

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học

Trần Đoàn Phương Thảo*, Võ Minh Sang*

*Trường Đại học FPT – Phân hiệu Cần Thơ

Received: 06/7/2023; Accepted: 17/7/2023; Published: 26/7/2023

Abstract: This study aims to explore the relationship between student service quality and student satisfaction in the context of higher education. A quantitative research approach was employed, with a sample size of 382 students from a private university in Vietnam. The research findings identified a set of student service quality dimensions, including assurance, responsiveness, reliability, empathy, and intangibles in the higher education setting. The results confirmed a positive correlation between service quality and satisfaction, indicating that the five components of student service quality directly influence student satisfaction. Specifically, the study highlights the role and significance of human factors in delivering service quality and satisfaction, which previous research on the relationship between service quality and satisfaction has not extensively explored.

Keywords: Satisfaction, Student service quality, Servqual scale, Student service satisfaction, Human factor.

1. Đặt vấn đề

Nhìn nhận vai trò quan trọng của sinh viên (SV) là người chủ yếu sử dụng dịch vụ, các trường đại học ngày càng tập trung vào đáp ứng mong đợi và đảm bảo sự hài lòng của SV. Ngày nay, nhiều trường đại học đã thành lập các phòng ban chuyên môn như phòng công tác SV, phòng tư vấn tâm lý, phòng dịch vụ SV để hỗ trợ và giải quyết các vấn đề liên quan đến quá trình học tập và cuộc sống SV. Kết quả của nghiên cứu sẽ đóng góp quan trọng vào việc đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ SV trong trường đại học. Những ý kiến đề xuất từ nghiên cứu này sẽ giúp các trường đại học nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của SV, và đồng thời thu hút và giữ chân SV tài năng. Điều này góp phần quan trọng vào việc phát triển bền vững của trường đại học và đóng góp tích cực vào sự phát triển xã hội và kinh tế của đất nước.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Trong phạm vi nghiên cứu trong giáo dục đại học, các nghiên cứu trước đây đã áp dụng phương pháp đo SERVQUAL của Parasuraman et al., (1988) để đo lường chất lượng giáo dục đại học, bao gồm yếu tố phương tiện hữu hình (*tangibles*), năng lực phục vụ (*assurance*), mức độ tin cậy (*reliability*), khả năng đáp ứng (*responsibility*) và sự đồng cảm (*empathy*). Thông qua lược khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước và thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với 24 thành viên (02 cán bộ quản lý, 02 chuyên viên phòng dịch vụ SV, 10 SV đang học theo học tại trường; 10 SV

đã tốt nghiệp). Đồng thời tác giả đã dựa trên thang đo chất lượng dịch vụ của Parasuraman et al. (1988), bao gồm năm thành phần: 1) Phương tiện hữu hình - HH (Cơ sở vật chất, thiết bị và diện mạo của nhân viên phòng dịch vụ SV); (2) Sự tin cậy - TC (Thể hiện qua sự hỗ trợ, thực hiện dịch vụ đúng hạn theo thời gian cam kết đối với SV); (3) Khả năng đáp ứng - DU (Sẵn sàng hợp tác, hỗ trợ và giải quyết khó khăn cho SV); (4) Năng lực phục vụ - PV (Có đầy đủ kiến thức chuyên môn để giải đáp chính xác và rõ ràng các thắc mắc, tư vấn cho SV; và khả năng của nhân viên phòng dịch vụ SV truyền cảm ứng và tạo niềm tin cho SV); (5) Sự cảm thông - CT (Nhà trường luôn quan tâm đến những yêu cầu, nhu cầu từ SV, đồng thời các lợi ích của SV được quan tâm và đặt lên hàng đầu). Dựa trên điều này, mô hình nghiên cứu được thiết lập như Hình 2.1 với 25 biến quan sát có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV.

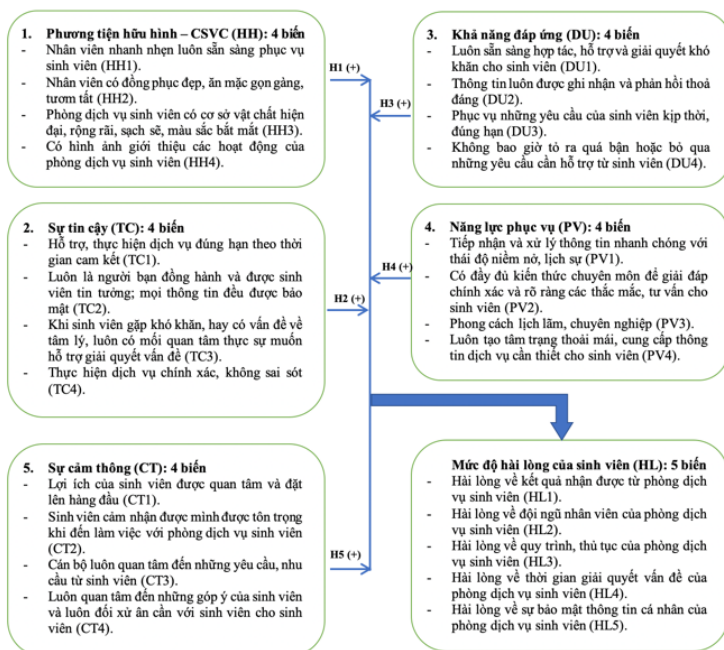
2.2. Phương pháp phân tích

Phân tích mức độ hài lòng của SV đối với thành phần chất lượng dịch vụ SV của trường đại học FPT Phân hiệu Cần Thơ được tiến hành qua 3 bước.

Bước 1: Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau.

Bước 2: Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp với việc phân tích mức độ hài lòng của SV.

Bước 3: Sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) để xác định ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ SV.



Hình 2.1. Mô hình đề xuất

2.3. Phương pháp thu thập số liệu

Đối tượng khảo sát là những SV đang theo học tại trường với số mẫu dự kiến cho nghiên cứu là 428 SV. Thời gian thu thập dữ liệu là tháng 11 năm 2021. Dữ liệu sau khi thu thập được mã hóa, kiểm tra tính xác thực trước khi nhập vào phần mềm SPSS 26.

Theo các nghiên cứu trước đó, kích thước mẫu càng lớn thì mức độ tin cậy của nghiên cứu càng cao (Tho, 2011; Hair et.al., 2006) đề xuất rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA). Thực tế, chúng tôi đã tiến hành thu thập dữ liệu từ 428 quan sát. Như vậy, số liệu thu thập đáp ứng yêu cầu và đảm bảo tính chính xác của mô hình nghiên cứu. Trong quá trình đo lường các khái niệm trong mô hình phân tích nhân tố, chúng tôi đã sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

3. Kết quả

Trong nghiên cứu, chúng tôi đã thu thập mẫu từ 428 SV của trường Đại học FPT phân hiệu Cần Thơ. Sau quá trình sàng lọc, chúng tôi đã giữ lại 382 mẫu thỏa mãn các yêu cầu của nghiên cứu. Trong số này, tỷ lệ nữ là 58,4% và nam chiếm 41,6% tổng số mẫu. Đối với phân bố theo niên khóa, có 28,3% SV năm nhất; 21,5% SV năm hai; 25,4% SV năm ba và 24,9% SV năm tư. Đối với phân bố chuyên ngành, khoa Quản trị kinh doanh chiếm tỷ lệ lớn nhất với 44,7% số SV, khoa Công nghệ thông tin chiếm 28,0%, và khoa Ngoại ngữ chiếm 27,3%.

3.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ SV với 25

biến phụ thuộc 5 nhân tố cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các nhân tố từ 0,89 - 0,90 cho thấy thang đo được sử dụng tốt. Các hệ số tương quan biến - tổng của từng nhân tố từ 0,69 - 0,83 > 0,5 nên không biến nào bị loại khỏi.

3.2. Kết quả phân tích nhân tố

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) trong Bảng 2.1 cho thấy có 5 nhóm nhân tố được rút trích với 20 biến quan sát. Phương sai trích của 5 nhóm nhân tố này đạt 77,17% thể hiện rằng các nhân tố rút trích đã giải thích được 77,17% sự biến thiên của dữ liệu. Kết quả kiểm định Bartlett (0,000 < 0,05) và chỉ số KMO (0,89 > 0,5) cũng chứng tỏ rằng mô hình phân tích nhân tố là phù hợp và các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhau. Điều này cho thấy kết quả phân tích EFA là hoàn toàn thích hợp.

Bảng 2.1: Kết quả phân tích nhân tố khám phá

KMO	0,89
Sig. of Bartlett Test	0,00
Sum of squares of the cumulative factor loading coefficient	77,17%

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra 2021

Như vậy, thông qua phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 2.1) bao gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV cho thấy mô hình rất tốt và không cần hiệu chỉnh.

3.3. Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

Kết quả xử lý dữ liệu được tiếp tục phân tích mối tương quan giữa chất lượng dịch vụ SV và sự hài lòng với dịch vụ SV bằng phương pháp mô hình hóa cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả xử lý được thể hiện trong Hình 2.2: $\chi^2/df = 2,77$; TLI = 0,933 > 0,90; CFI = 0,945 > 0,90; RMSEA = 0,068 < 0,07. Nhìn vào kết quả trên, có thể nhận thấy rằng mô hình SEM đáp ứng yêu cầu phân tích và đáng tin cậy để nghiên cứu mối tương quan giữa chất lượng dịch vụ SV và sự hài lòng với dịch vụ SV. Cho thấy mô hình có sự phù hợp và chính xác trong việc phân tích và đo lường mối quan hệ giữa các nhân tố liên quan trong nghiên cứu này.

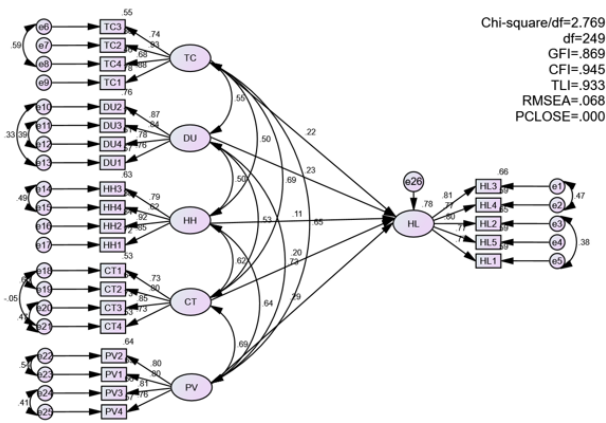
Bảng 2.2: Kết quả mối quan hệ giữa các nhân tố đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ SV

Mối quan hệ	Estimate	Giả thuyết	Kết luận
TC → HL	0,22	H2	Chấp nhận
DU → HL	0,23	H3	Chấp nhận

HH → HL	0,11	H1	Chấp nhận
CT → HL	0,20	H5	Chấp nhận
PV → HL	0,29	H4	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra 2021

Kết quả phân tích SEM cho thấy rằng có năm nhân tố của chất lượng dịch vụ SV có tác động tích cực trực tiếp đến sự hài lòng của SV với dịch vụ SV. Các giả thuyết H1- H5 đã được xác nhận với một độ tin cậy 95% hoặc cao hơn, tức là nếu SV đánh giá cao về (1) Phương tiện hữu hình; (2) Khả năng đáp ứng; (3) Sự tin cậy; (4) Năng lực phục vụ và (5) Đồng cảm, thì sẽ có tác động tích cực đến sự hài lòng của họ với dịch vụ SV.



Hình 2.2. Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra 2021

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng có 5 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ liên quan giữa chất lượng dịch vụ SV và sự hài lòng của SV trong giáo dục đại học, đặc biệt là tại Phân hiệu Đại học FPT Cần Thơ. Để nâng cao mức độ hài lòng của SV và làm rõ thêm tầm ảnh hưởng của các nhân tố này, nhóm tác giả có một số đề xuất như sau:

Nhân tố “Năng lực phục vụ” có tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ SV với hệ số là 0,29. Nghiên cứu này cũng góp phần xác định các yếu tố của nhân tố năng lực phục vụ trong đánh giá chất lượng dịch vụ SV, đặc biệt là liên quan đến tư duy và cách thức hành xử của nhân viên dịch vụ, bao gồm thái độ nhiệt tình, lịch sự và nhiệt huyết của nhân viên dịch vụ.

Nhân tố “Khả năng đáp ứng” có tác động trực tiếp lên chất lượng dịch vụ SV với mức ảnh hưởng là 0,23. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhu cầu của SV, họ quan tâm đến khả năng đáp ứng của dịch vụ, mong muốn nhân viên phòng dịch vụ SV luôn sẵn lòng hỗ

trợ, xử lý yêu cầu kịp thời, ghi nhận và phản hồi các ý kiến của SV, cũng như giải đáp mọi câu hỏi hay vấn đề một cách nhanh chóng và chi tiết.

Nhân tố “Sự tin cậy” đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ SV với hệ số là 0,22. SV mong đợi nhận được sự quan tâm chân thành trong việc giúp đỡ giải quyết vấn đề, thông tin của họ cần được giữ bí mật và đáng tin cậy, nhận được sự hỗ trợ và dịch vụ như đã cam kết, và có hiệu suất dịch vụ luôn chính xác

Nhân tố “Sự cảm thông” với mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ SV là 0,20. Chia sẻ và đồng cảm là yếu tố quan trọng, tạo sự gần gũi trong tương tác giữa nhà cung cấp dịch vụ và SV, không chỉ tác động trực tiếp đến sự hài lòng của SV với dịch vụ, mà còn đóng góp vào việc hình thành và phát triển văn hóa dịch vụ trong trường đại học, với sự đồng cảm, lắng nghe và hành động vì lợi ích của SV luôn được ưu tiên.

Cuối cùng, chúng ta có **nhân tố “Phương tiện hữu hình”** của chất lượng dịch vụ SV có tác động tích cực và trực tiếp đến sự hài lòng của SV. Điều này đề xuất rằng các trường nên tập trung vào việc chuẩn hóa các yếu tố hữu hình, đặc biệt là các yếu tố như trang thiết bị, phương tiện hữu hình hiện đại, hấp dẫn và phù hợp với loại dịch vụ cung cấp, cùng với trang phục nhân viên lịch sự và gọn gàng.

Nghiên cứu đã đưa ra một tập hợp các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ SV cho các trường đại học, giúp đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của SV đối với trường học. Để làm điều này, các trường đại học cần đầu tư vào việc phát triển nhân lực cho giảng viên và nhân viên trực tiếp tương tác và cung cấp dịch vụ cho SV. Đặc biệt, năng lực chuyên môn, thái độ nhiệt tình, trách nhiệm cao trong việc cung cấp dịch vụ và sự đảm bảo, cùng với sự đồng cảm và chia sẻ từ phía nhân viên cung cấp dịch vụ, là rất quan trọng trong việc thực hiện dịch vụ và tạo sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.

Tài liệu tham khảo

1. Hair, J., Anderson, R., Tatham, P., and Black, W. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6th ed., Prentice-Hall, Upper Saddle River, N.J.
2. Hoang Thi Phuong Thao & Hoang Trong (2006). Service value and service quality in higher education from the perspective of students: The case in University of Economics Ho Chi Minh City. School-level scientific research project, University of Economics Ho Chi Minh City
3. Nguyen Dinh Tho & Nguyen Thi Mai Trang (2011). *Research on marketing science: Applying SEM linear structure model*. National University Press