

DOI:10.22144/ctu.jvn.2023.081

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CỦA MỘT SỐ PHÒNG BAN CHỨC NĂNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Lư Phạm Thiện Duy*, Bùi Quốc Khánh và Ngô Thị Thanh Thúy

Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Lư Phạm Thiện Duy (email: duyb2004929@student.ctu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 13/10/2022

Ngày nhận bài sửa: 30/12/2022

Ngày duyệt đăng: 31/01/2023

Title:

Evaluation on students' satisfaction on service activities of some supportive units in Can Tho

Từ khóa:

Hoạt động, phòng ban chức năng, sự hài lòng của sinh viên

Keywords:

Service activities, student' satisfaction, supportive units

ABSTRACT

This research is conducted to measure factors that influence student's satisfaction on quality of some service activities of supportive units in Can Tho University. The data was collected from 250 students from the College of Economics, School of Law, School of Education and School of Social Sciences and Humanities using convenience sampling. Descriptive statistics, Cronbach's equation modeling, Exploratory and Confirmatory Factor Analysis and multiple linear regression are used in this research to identify factors that influence student's satisfaction on quality of services of some supportive units in Can Tho University. The result showed that three factors affected the level of students satisfaction, including (1) Attitude ($\beta = 0.399$), (2) Expertise and facilities ($\beta = 0.235$), (3) Process of work ($\beta = 0.189$). Among them, the factor that strongly affected students' satisfaction is Attitude. The research results have suggested a number of suitable solutions from the students and the University in order to make it easier for students to access some supportive units when needed.

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thiết kế nhằm đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Số liệu thu thập thông qua việc phỏng vấn 250 sinh viên thuộc Trường Kinh tế, Khoa Luật, Khoa Sư phạm, Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Các phương pháp thống kê mô tả trung bình, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính được sử dụng để xác định 04 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng thuộc Trường Đại học Cần Thơ. Kết quả cho thấy có 03 yếu tố tác động mạnh đến sự hài lòng của sinh viên: Thái độ ($\beta = 0,399$), Vật chất và chuyên môn ($\beta = 0,235$) và Quy trình làm việc ($\beta = 0,189$). Trong đó, Thái độ có tác động mạnh nhất đến với sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp phù hợp từ phía sinh viên và nhà trường nhằm giúp sinh viên tiếp cận dễ dàng hơn với một số phòng ban chức năng khi cần.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong giai đoạn toàn cầu hóa, hệ thống giáo dục đào tạo trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng đang ngày càng được quan tâm chú trọng phát triển một cách mạnh mẽ hơn (Thuận & Huyền, 2013). Các cơ sở giáo dục dần dần hình thành, tăng cao cả về mặt số lượng và chất lượng. Song, kéo theo đó là nhiều vấn đề bất cập bắt đầu phát sinh. Nhiều nhà nghiên cứu trong thời đại ngày nay bắt đầu tìm hiểu và đánh giá chất lượng các dịch vụ đào tạo tại trường học nhằm xây dựng môi trường học tích cực, mang lại hiệu quả cao cho sinh viên. Các trường đại học trên phạm vi cả nước bắt đầu tiến hành những cuộc khảo sát thăm dò ý kiến của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo (Thảo và ctv., 2021). Trong đó, tính hiệu quả của các phòng ban chức năng hỗ trợ sinh viên học tập cũng đóng một vai trò thiết yếu (Điệp & Quang, 2018). Chất lượng hỗ trợ không tốt, dẫn đến sinh viên không thụ hưởng được đầy đủ những giá trị mà dịch vụ giáo dục mang lại và cơ sở giáo dục đó cũng không đáp ứng được đủ các mục tiêu trong quá trình giảng dạy. Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã quy định rõ ràng về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo của các chương trình đào tạo trình độ đại học. Theo đó, tại Điều 11 có nêu rõ về tiêu chuẩn đánh giá đội ngũ nhân viên nhà trường. Nhóm tác giả bài viết có tiếp cận ở một số khía cạnh liên quan đến nhân viên làm việc tại thư viện và các dịch vụ hỗ trợ khác, còn lại thì đội ngũ nhân viên làm việc tại phòng thí nghiệm và hệ thống công nghệ thông tin không đề cập đến do giới hạn về thời gian và kinh phí. Thông tư cho thấy chất lượng và sự vận hành các phòng ban chức năng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng cũng như tạo động lực cho sự phát triển của giáo dục hiện nay.

Trường Đại học Cần Thơ là cơ sở giáo dục trọng điểm của 13 tỉnh, thành phố đồng bằng sông Cửu Long, là trung tâm văn hóa – giáo dục – công nghệ khoa học của vùng. Số lượng sinh viên tại trường có đến hơn 40.000 sinh viên (Báo cáo thống kê định kỳ Quý 1 năm 2022, Trường Đại học Cần Thơ). Chiến lược phát triển của Trường luôn ưu tiên ba trụ cột chính là phục vụ xã hội, nghiên cứu khoa học, dạy và học. Để công tác giảng dạy được đảm bảo tốt nhất thì cần có sự đồng bộ và hỗ trợ của các phòng ban chức năng. Trên thực tế, đã có một số phản ánh phi chính thức (không công khai), bao gồm cả tích cực lẫn tiêu cực về các hoạt động của một số phòng ban chức năng. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện. Trong bài viết, khái niệm “phòng ban chức năng” được đề cập không chỉ ở cấp độ nhà trường, mà được nghiên cứu trên 03 cấp: cấp Trường, cấp Khoa và

cấp Bộ môn; từ đó, đề xuất các giải pháp phù hợp để sinh viên trường tiếp cận dễ dàng hơn với phòng ban chức năng ở 03 cấp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ người học tại Trường Đại học Cần Thơ.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp điều tra xã hội học

Phương pháp thu thập thông tin, số liệu thống kê thứ cấp: Thu thập từ các bài báo khoa học, luận văn, luận án trong và ngoài nước có liên quan đến việc đánh giá sự hài lòng đối với phòng ban chức năng để làm nền tảng lý luận đưa ra các mệnh đề phân tích nhân tố.

Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Thu thập số liệu định lượng với 250 sinh viên đến từ 04 đơn vị đào tạo (Trường Kinh tế, Khoa Luật, Khoa Sư phạm, Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn) của Trường Đại học Cần Thơ. Quá trình thu thập số liệu được tiến hành qua 02 bước: (1) Nghiên cứu định tính bằng cách xây dựng phát triển hệ thống khái niệm, thang đo và các biến quan sát; sau đó hiệu chỉnh cho phù hợp với thực tế; (2) Nghiên cứu định lượng bằng cách phỏng vấn chính thức đối với sinh viên bằng Phiếu khảo sát có 2 phần là thông tin chung và các chỉ báo. Thang đo 05 mức (Likert) được sử dụng nhằm khai thác một cách tốt nhất các thông tin cho nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ.

Phạm vi nghiên cứu của bài viết là sinh viên của 04 đơn vị đào tạo: Trường Kinh tế, Khoa Luật, Khoa Sư phạm, Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn. Bên cạnh đó, bài viết cũng giới hạn số lượng phòng ban chức năng tiếp cận, bao gồm: phòng ban chức năng cấp Trường (Phòng Công tác sinh viên, Phòng Tài chính, Trung tâm học liệu), bộ phận chức năng cấp đơn vị đào tạo (Đoàn khoa, Văn phòng khoa, Thư viện khoa) và bộ phận chức năng cấp Bộ môn (Văn phòng Bộ môn).

2.2. Phương pháp phân tích

Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để tìm hiểu, đo lường và trình bày một số thông tin liên quan đến mẫu nghiên cứu dưới dạng bảng. Bên cạnh đó, việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ được tiến hành thông qua 03 bước:

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

Ngọc, 2008). Những biến số không đảm bảo độ tin cậy sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

Bước 2: Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố EFA để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ.

Bước 3: Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính để xem xét nhân tố ảnh hưởng mạnh đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng của Trường Đại học Cần Thơ.

2.3. Phương pháp tiếp cận

2.3.1. Khái niệm

Bachelet (1995, trích dẫn bởi Linh & Thuận, 2012) định nghĩa về sự hài lòng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ nào đó sau một thời gian. Định nghĩa này, người dùng buộc phải từng trải nghiệm qua sản phẩm hay dịch vụ ít nhất một lần thì mới có thể đánh giá được mức độ hài lòng của họ.

Theo Oliver (1997), sự hài lòng được định nghĩa là “sự phản ứng của người sử dụng đối với việc được đáp ứng những mong muốn”. Đây được xem là định nghĩa mang tính tổng quát khi đánh giá về mức độ hài lòng. Với định nghĩa này, người dùng không nhất thiết phải có những tiêu chuẩn trước khi sử dụng các dịch vụ hoặc phải buộc sử dụng qua thì mới có thể đánh giá.

Theo Kotler (2001), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm xúc khi một người so sánh kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng của bản

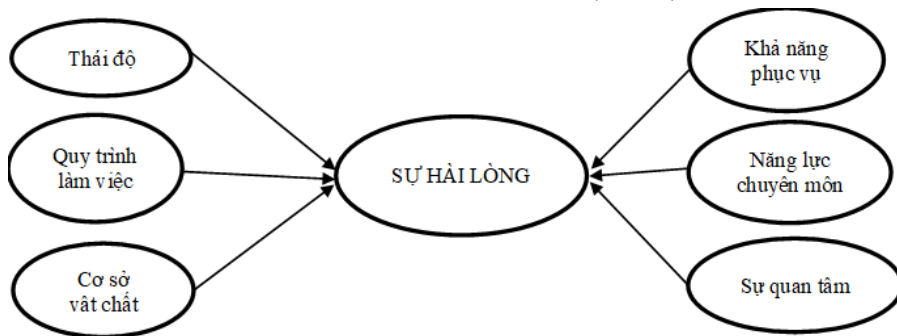
thân. Với định nghĩa này, người sử dụng cũng phải từng trải qua được quá trình trải nghiệm mới có thể đánh giá được.

Theo Chi (2019), sự hài lòng của sinh viên được đánh giá qua việc tương tác giữa người sử dụng dịch vụ (sinh viên) và người cung ứng dịch vụ (nhà trường) trong và sau quá trình sử dụng các dịch vụ.

Những khái niệm trên cho thấy sự hài lòng là thái độ, cảm xúc của người sử dụng dịch vụ đối với người cung cấp dịch vụ.

2.3.2. Cơ sở xây dựng mô hình nghiên cứu

Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại trường nói chung và các phòng ban chức năng nói riêng là một điều rất quan trọng. Trên thế giới và trong nước cũng đã có nhiều các nghiên cứu liên quan đến vấn đề này. Trong nhiều nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đã đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng: Quy trình thực hiện dịch vụ, Năng lực phục vụ, Đội ngũ giảng viên/cố vấn, Các hoạt động phong trào và Cơ sở vật chất (Butta & Rehman, 2010; Gruber, 2010; Chi, 2019). Mặt khác, vấn đề quản lý giải pháp đáp ứng yêu cầu của sinh viên cũng có tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của trường (Điệp & Quang, 2018). Bên cạnh đó, sự hài lòng còn bị tác động bởi yếu tố sự quan tâm và tin cậy của sinh viên dành cho chất lượng dịch vụ của trường (Hương và ctv., 2016). Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu cho bài viết để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ (Hình 1)



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Thông tin chung của đáp viên được thu thập làm cơ sở để đưa ra thảo luận liên quan đến sự hài lòng

của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Các thông tin chung bao gồm: giới tính, khóa học và Khoa/Trường (Bảng 2).

Bảng 2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Tiêu chí		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	91	36,4
	Nữ	159	63,6
Khóa	Khóa 44	6	2,4
	Khóa 45	44	17,6
	Khóa 46	96	38,4
	Khóa 47	104	41,6
	Kinh tế	81	32,4
Khoa/Trường	Luật	53	21,2
	Sư phạm	35	14,0
	KHXH&NV	81	32,4

3.2. Đánh giá sơ bộ thang đo nghiên cứu

3.2.1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo (kiểm định Cronbach's Alpha) về mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ (Bảng 3) với 29 biến thuộc 6 nhóm nhân tố cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đều cao (> 0,6), hệ số tương quan biến tổng dao động trong khoảng từ 0,570 đến 0,827 (biến nhỏ nhất là VC5=0,570). Theo Nunnally (1978), biến có hệ số tương quan biến tổng $\geq 0,3$ thì đủ điều kiện. Như vậy, 29 biến được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy (kiểm định Cronbach's Alpha) của thang đo

Nhân tố	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến quan sát
1. Thái độ (TĐ)	0,921	5
2. Quy trình làm việc (QT)	0,891	5
3. Cơ sở vật chất (VC)	0,857	5
4. Năng lực chuyên môn (NL)	0,892	4
5. Khả năng phục vụ (KN)	0,888	5
6. Sự quan tâm (SQT)	0,919	5

3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Thang đo các nhân tố ảnh hưởng được kiểm định độ tin cậy (Kiểm định Cronbach's Alpha) với 29 biến đều đạt yêu cầu. Tác giả tiến đến bước phân tích nhân tố khám phá EFA. Phương pháp được sử dụng là Principal Components Analysis (PCA) với phép xoay Varimax. Thang đo được chấp nhận khi $0,5 \leq KMO \leq 1$ (Hair et al., 1992); hệ số Sig.=0,000 của kiểm định Bartlett cho biết các biến quan sát có sự tương quan với nhau, mang ý nghĩa trong thống kê. Tổng phương sai trích dẫn có giá trị $\geq 50\%$ (Gerbing & Anderson, 1988). Bên cạnh đó, theo Hair et al. (1992), Multivariate Data Analysis hệ số tải từ 0,5 là biến quan sát đạt chất lượng tốt, tối thiểu nên là 0,3.

Kết quả phân tích nhân tố EFA (Bảng 4) với chỉ số KMO = 0,948, nghĩa là việc phân tích nhân tố hoàn toàn phù hợp. Giá trị kiểm định Bartlett có ý nghĩa với Sig.=0,000, chứng tỏ các biến quan sát có sự tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng số các quan sát. Đồng thời, mức giá trị eigenvalue là 1,102 (>1), 29 biến được nhóm vào trong 04 nhóm nhân tố với tổng phương sai trích là 68,923% ($\geq 50\%$), nghĩa là khả năng sử dụng 04 nhóm nhân tố này để giải thích cho 29 biến quan sát ban đầu là 68,923%.

Kết quả hình thành 04 nhóm nhân tố mới có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường

Đại học Cần Thơ. Nhân tố thứ nhất được hình thành với 11 biến quan sát có mối tương quan với nhau: SQT4, SQT5, KN2, KN4, KN1, SQT3, SQT1, KN3, SQT2, KN5 và NL4. Nội dung của nhân tố thứ nhất liên quan đến sự quan tâm của nhân viên đối với sinh viên cũng như khả năng phục vụ, đáp ứng của họ đối với những thắc mắc hay vấn đề mà sinh viên đặt ra khi liên hệ. Vì thế, nhân tố thứ nhất được đặt tên là "Sự quan tâm" (SQT) và đặt là X1 trong phân tích hồi quy tuyến tính. Nhân tố thứ hai được hình thành với 05 biến quan sát có mối tương quan: TĐ2, TĐ3, TĐ1, TĐ4 và TĐ5. Nội dung của nhân tố thứ hai liên quan đến thái độ của nhân viên một số phòng ban chức năng đối với sinh viên mỗi khi họ đến liên hệ. Vì vậy, nhân tố thứ hai này được đặt tên là "Thái độ" (TĐ) và đặt là X2 trong phân tích hồi quy tuyến tính. Nhân tố thứ ba đặt tên là "Vật chất và chuyên môn" (VCCM) và được đặt là X3 trong phân tích hồi quy tuyến tính. Nhân tố này bao gồm 08 biến quan sát: VC4, VC3, VC2, VC5, NL3, NL2, NL1 và VC1 có mối tương quan với nhau. Nội dung nhân tố thứ ba liên quan đến vật chất nơi một số phòng ban chức năng và năng lực chuyên môn của nhân viên tại một số phòng ban chức năng đó. Nhóm nhân tố cuối cùng, nhân tố thứ tư được hình thành với 05 biến quan sát có mối liên hệ: QT4, QT3, QT2, QT1 và QT5. Nhân tố thứ tư này có nội dung về quy trình làm việc, các thủ tục, hồ sơ, giấy tờ của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Nhân tố thứ tư này được đặt tên là "Quy trình làm

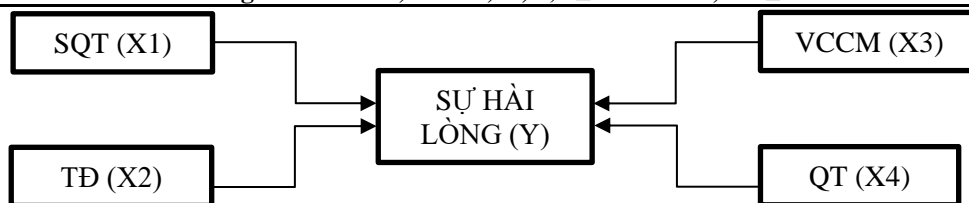
việc” (QT) và đặt là X4 trong phân tích hồi quy tuyến tính. Từ đó, tác giả hiệu chỉnh lại mô hình nghiên cứu trong việc đánh giá sự hài lòng của sinh

viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
SQT4: Phòng ban thường xuyên tổ chức, khảo sát lấy ý kiến của sinh viên	0,798			
SQT5: Việc tư vấn – hỗ trợ cho sinh viên được diễn ra công bằng.	0,711			
KN2: Nhân viên phục vụ giải đáp rõ ràng các yêu cầu của sinh viên.	0,673			
KN4: Xử lý công việc nhanh giúp sinh viên tiết kiệm được thời gian.	0,652			
KN1: Các thông tin trên Website, Facebook đa dạng và cung cấp đủ thông tin.	0,643			
SQT3: Nhà trường luôn có kế hoạch đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động của một số phòng ban.	0,631			
SQT1: Nhân viên phục vụ luôn lắng nghe và quan tâm đến nhu cầu của sinh viên.	0,600			
KN3: Các thông tin luôn được cập nhật kịp thời đến với sinh viên.	0,600			
SQT2: Đề xuất của sinh viên luôn được xem xét và đáp ứng thỏa đáng.	0,594			
KN5: Các thắc mắc qua email luôn được phản hồi	0,572			
NL4: Các cán bộ, nhân viên phục vụ luôn có ý thức tự nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của bản thân.	0,534			
TD2: Nhân viên sẵn sàng lắng nghe ý kiến đóng góp của sinh viên.		0,803		
TD3: Sinh viên thấy thoải mái khi trao đổi với các nhân viên phục vụ.		0,770		
TD1: Nhân viên phục vụ có thái độ ân cần, niềm nở đối với sinh viên		0,730		
TD4: Nhân viên phục vụ luôn hướng đến lợi ích tốt nhất cho sinh viên.		0,719		
TD5: Nhân viên phục vụ có thái độ làm việc nghiêm túc, đúng trách nhiệm.		0,706		
VC4: Hệ thống điện, nước đáp ứng nhu cầu sử dụng của sinh viên.			0,777	
VC3: Hệ thống Wifi đáp ứng được nhu cầu sử dụng của sinh viên.			0,738	
VC2: Cơ sở vật chất sạch sẽ, mới và khang trang.			0,672	
VC5: Trung tâm học liệu và thư viện cung cấp đủ tài liệu cho nhu cầu học tập của sinh viên.			0,588	
NL3: Nhân viên phục vụ có năng lực làm việc và quản lý.			0,575	
NL2: Nhân viên phục vụ có trình độ chuyên môn tốt.			0,503	
NL1: Nhân viên phục vụ bố trí hợp lý và thuận tiện để giải đáp các thắc mắc của sinh viên.			0,465	
VC1: Cơ sở vật chất đáp ứng được cho số lượng đông sinh viên đến.			0,456	
QT4: Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ hiểu và rõ ràng.				0,777
QT3: Quy trình làm việc đơn giản, đáp ứng được yêu cầu của sinh viên.				0,711
QT2: Nhân viên phục vụ làm việc đúng giờ.				0,659
QT1: Thời gian giải đáp, phúc đáp các thắc mắc được thực hiện nhanh chóng và đúng hẹn.				0,597
QT5: Các mẫu hồ sơ, thủ tục rõ ràng, rành mạch.				0,573
Eigenvalue	15,842	1,595	1,348	1,102
Phương sai trích	54,973	5,501	4,649	3,800
Cronbach’s Alpha	0,946	0,921	0,906	0,891

Tổng phương sai trích (%) = 68,923 ≥ 50%
 Sig. Bartlett = 0,000 < 0,05; 0,5 ≤ KMO = 0,948 ≤ 1



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đã hiệu chỉnh

3.2.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi quy tuyến tính nhằm xác định mức độ tác động của 04 biến (X1, X2, X3, X4) đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng của Trường Đại học Cần Thơ.

Từ kết quả phân tích (Bảng 5), mô hình có R2 là 0,602 và R2 hiệu chỉnh là 0,596 cho thấy mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên trên biến phụ thuộc. Cụ thể, mô hình giải thích được 59,6% sự biến thiên của nhân tố hài lòng (biến phụ thuộc) là do các biến độc lập trong mô hình tác động và có 40,4% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác bên ngoài mô hình mà phạm vi hạn hẹp của bài viết chưa đề cập đến. Bên cạnh đó, hệ số Durbin-Watson là 2,095 chứng tỏ mô hình không có hiện tượng tự tương quan (Nam, 2008). Hệ số VIF trong mô hình đều nhỏ hơn 10 nên ta kết luận các biến đưa vào mô hình không có sự tương quan đa cộng tuyến (Nam, 2008). Giá trị Sig. của kiểm định F trong bảng ANOVA là 0,000 (< 0,05) cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội và tập dữ liệu là phù hợp. Kết quả phân tích từ Bảng 5 cho thấy, trong 04 biến được đưa vào mô hình thì có 03 biến: (X2) Thái độ, (X3) Vật chất và chuyên môn và (X4) Quy trình làm việc có ý nghĩa thống kê (Sig.< 1%). Vì vậy, 03 biến: X2, X3 và X4 có tác động đến biến phụ thuộc Y. Từ kết quả trên, ta đưa ra mô hình hồi quy chuẩn hóa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ

$$Y = 0,399X2 + 0,235X3 + 0,189X4$$

Theo kết quả từ phương trình hồi quy, cả 03 biến đều có tương quan thuận với sự hài lòng. Trong đó,

Bảng 5. Kết quả hồi quy tuyến tính của từng biến

Nhân tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị t	Sig	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	0,393	0,176		2,228	0,027		
X1: Sự quan tâm	0,039	0,085	0,037	0,460	0,646	0,257	3,889
X2: Thái độ	0,400	0,065	0,399	6,162	0,000	0,386	2,588
X3: Vật chất và chuyên môn	0,258	0,082	0,235	3,150	0,002	0,291	3,438
X4: Quy trình làm việc	0,195	0,070	0,189	2,794	0,006	0,354	2,822
Sig.F							0,000
Hệ số R ²							0,602
Hệ số R ² hiệu chỉnh							0,596
Hệ số Durbin – Watson							2,095

Cuối cùng là nhân tố (X4) Quy trình làm việc với hệ số beta là 0,189. Điều này có nghĩa khi tăng một điểm với các tiêu chí về thời gian giải đáp thắc mắc, nhân viên làm việc đúng giờ giấc, các thông tin chi

nhân tố (X2) Thái độ có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên (beta = 0,339). Điều này có ý nghĩa, nếu tăng thêm một điểm đánh giá cho các yếu tố về việc nhân viên sẵn sàng lắng nghe ý kiến đóng góp của sinh viên, tâm lý thoải mái khi trao đổi của sinh viên, thái độ ân cần của nhân viên đối với sinh viên, nhân viên phục vụ luôn hướng đến lợi ích tốt nhất cho sinh viên hay thái độ làm việc nghiêm túc, đúng trách nhiệm; thì sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ sẽ tăng thêm 0,399 điểm. Vì thế, Thái độ của nhân viên càng ân cần, niềm nở, biết lắng nghe ý kiến và nguyện vọng của sinh viên sẽ giúp sinh viên có tâm lý thoải mái, góp phần nâng cao hiệu quả khi giải quyết các thắc mắc, khó khăn.

Tiếp đến là nhân tố (X3) Vật chất và chuyên môn có hệ số beta = 0,235. Điều này có nghĩa khi tăng một điểm đánh giá về hệ thống cơ sở vật chất tại một số phòng ban, năng lực làm việc và trình độ chuyên môn của nhân viên cũng như khả năng giải đáp các thắc mắc cho sinh viên, thì mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ sẽ tăng thêm 0,235 điểm. Đây là yếu tố ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên. Bởi vật chất không đáp ứng được cho số đông sinh viên đến liên hệ hoặc các tài liệu sách vở không đáp ứng tốt được nhu cầu học tập cũng như nghiên cứu sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo của Trường, từ đó làm giảm sự hài lòng của sinh viên. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn của nhân viên tốt, có năng lực làm việc và quản lý cũng sẽ tác động đến sự hài lòng của sinh viên đến liên hệ công việc.

dẫn dễ dàng cũng như quy trình, các mẫu hồ sơ đăng kí rõ ràng, rành mạch thì sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng sẽ tăng lên 0,189 điểm. Ngược lại, nếu quy trình, các

mẫu hồ sơ đăng kí không được hướng dẫn rõ ràng, rành mạch thì điểm hài lòng sẽ giảm xuống. Vì thế, việc lưu ý đến quy trình làm việc để có thể nâng cao được sự hài lòng của sinh viên nói chung là cần thiết.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Kết quả nghiên cứu đã xác định được 03 yếu tố tác động mạnh đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Các yếu tố được xếp hạng từ cao xuống thấp: Thái độ, Vật chất và chuyên môn và Quy trình làm việc. Cả ba nhân tố này giải thích được 59,6% biến thiên của sự hài lòng và có 40,4% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác bên ngoài mô hình mà phạm vi hạn hẹp của bài viết chưa đề cập đến. Đây là vấn đề cần được xem xét cho các nghiên cứu kế tiếp. Bài viết cung cấp căn cứ khoa học cho việc duy trì, nâng cao chất lượng hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ qua việc nhấn mạnh 03 yếu tố vừa đề cập. Mỗi nhóm yếu tố đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Cần Thơ. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả bài viết đề xuất những giải pháp giúp sinh viên tiếp cận với một số phòng ban chức năng dễ dàng hơn khi cần.

Đối với bản thân sinh viên, trước khi đến liên hệ với một số phòng ban chức năng thì sinh viên cần tìm hiểu trước các thông tin có liên quan như thủ tục hành chính, quy định chung, thời gian, các giấy tờ cần thiết,... để việc liên hệ được dễ dàng hơn và tránh mất thời gian của nhân viên và bản thân sinh viên. Bên cạnh đó, sinh viên cũng cần phải thường xuyên theo dõi, cập nhật các thông tin chính thống từ Website, Facebook hoặc theo dõi email cá nhân để kịp thời nhận các thông báo của Trường hoặc các phòng ban chức năng, tránh trường hợp bị bỏ sót các thông tin cần thiết. Mặt khác, sinh viên khi đến liên hệ với phòng ban chức năng nên giữ tâm lý thoải mái, tránh việc tự tạo áp lực cho bản thân làm ảnh hưởng đến kết quả công việc.

Đối với nhà trường, dựa trên kết quả nghiên cứu cho thấy có 03 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động hỗ trợ người học.

Yếu tố *Thái độ* của nhân viên tại phòng ban có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ ($\beta = 0,339$), vì thế mà yếu tố này cần được xem xét quan tâm đặc biệt.

Nhân viên tại một số phòng ban chức năng nên có thái độ ân cần, niềm nở, biết lắng nghe những ý kiến và nguyện vọng của sinh viên. Điều này tạo ra một môi trường thuận lợi cho việc trao đổi của sinh viên với nhân viên, góp phần mang đến lợi ích tốt nhất cho cả hai và giúp đạt được hiệu quả cao trong công việc. Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần có thái độ làm việc nghiêm túc, đúng hẹn, đúng giờ và đúng trách nhiệm. Những điều này nếu được thực hiện tốt sẽ giúp nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. Mặt khác, sinh viên cũng cần phải có thái độ tôn trọng và lễ phép đối với nhân viên tại một số phòng ban chức năng mỗi khi đến liên hệ.

Yếu tố ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng là *Vật chất và chuyên môn* của nhân viên tại phòng ban chức năng ($\beta = 0,235$). Những năm vừa qua, Trường Đại học Cần Thơ đã và đang không ngừng đầu tư trang thiết bị phục vụ cho nhu cầu của số lượng đông sinh viên tại trường. Song vẫn còn một số hạn chế và bất cập làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Vì thế, nhà trường cần nâng cao chất lượng của cơ sở vật chất tại trường nhằm đáp ứng được số lượng đông sinh viên đến liên hệ. Hệ thống Trung tâm học liệu và Thư viện khoa cần không ngừng nâng cấp để đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên tại trường. Bên cạnh đó, nhà trường cũng cần thường xuyên tuyên truyền để nâng cao năng lực quản lý và công tác của nhân viên tại một số phòng ban chức năng, giúp đáp ứng được những yêu cầu theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị công tác và đáp ứng tốt các nhu cầu của sinh viên đến liên hệ.

Yếu tố ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng là *Quy trình làm việc* của một số phòng ban chức năng ($\beta = 0,189$). Các thủ tục được đơn giản hóa, các mẫu thủ tục hồ sơ được thiết kế rõ ràng, tinh gọn sẽ giúp sinh viên thuận lợi hơn khi đến liên hệ. Bên cạnh đó, thời gian giải đáp, phục vụ các thắc mắc nên được rút ngắn, giúp sinh viên nhanh chóng xử lý tốt các vấn đề đang gặp và tiết kiệm được thời gian cho cả hai bên. Đồng thời, cần ứng dụng những kỹ thuật số hóa để bổ sung cho hình thức giao tiếp trực tuyến trong công tác quản lý, góp phần giảm bớt những phức tạp, phiền toái cho công tác liên hệ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2016). *Thông tư ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của Giáo dục Đại học* (Số 04/2016/TT-BGDĐT). <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=184794>
- Butta, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446-5450. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
- Chi, T. T. K. (2019). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại trường Đại học Lạc Hồng. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, 11(2019), 775-786. <https://vjol.info.vn/index.php/sphcm/article/view/43773>
- Điệp, N. V., & Quang, N. P. Q. (2018). Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất Trường Đại học Tây Đô. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*, 3(2018), 1-19. https://tdu.edu.vn/TAPCHIKHOAHOC/so3_2018/1.pdf
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Zikuda, M. G. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Hair, Jr., J.F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W.C. *Multivariate Data Analysis with Readings*. 3rd ed. Macmillan Publishing Company, 1992.
- Hương, N. T. X., Phương, N. T., & Loan, V. T. H. (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, 2(2016), 163-172. <https://vnuf.edu.vn/documents/10180/1804946/20.pdf>
- Kotler, P., (2001). *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nam, M. V. (2008). *Kinh tế lượng (Econometrics)*. Nhà xuất bản Văn hóa Thông tin.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York, McGraw-Hill.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Phương, H. L., & Thuận, L. T. (2012). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của khách hàng đối với nước giải khát có gas Pepsi tại thành phố Cần Thơ. *Kỷ yếu Khoa học trường Đại học Cần Thơ. Kỷ yếu khoa học 2012* (trang 115-124). Nhà xuất bản Đại học Cần Thơ.
- Thảo, T. Đ. N., Tròn, N. V., Phát, V. T., & Thanh, N. D. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn đối với chất lượng dịch vụ đào tạo Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Sư phạm Hà Nội: Khoa học Giáo dục*, 66(1), 120-135. <https://vjol.info.vn/index.php/DHSP-GD/article/view/58068>
- Thuận, L. T., & Huyền, N. T. (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm học liệu trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 27(2013), 75-81. <https://sj.ctu.edu.vn/ql/docgia/tacgia-4308/baibao-10240/doi-ctu.jvn.2013.156.html>
- Trọng, H., & Ngọc. C. N. M. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê. Trường Đại học Cần Thơ.
- Trường Đại học Cần Thơ. (2022). *Báo cáo thống kê định kỳ Quý I năm 2022*. Số: 1024/BC-ĐHCT. <https://dap.ctu.edu.vn/so-lieu-thon/83-so-lieu-thong-ke-quy-3-2032.html>