

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

Nguyễn Thị Xuân Hương¹, Nguyễn Thị Phượng², Vũ Thị Hồng Loan³

¹TS. Trường Đại học Lâm nghiệp

²CN. Trường Đại học Lâm nghiệp

³ThS. Trường Đại học Lâm nghiệp

TÓM TẮT

Nghiên cứu dựa trên số liệu điều tra 423 sinh viên, bằng phương pháp EFA để tìm hiểu mức hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến mức hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp (ĐHLN). Kết quả nghiên cứu cho thấy, sinh viên ĐHLN đánh giá các điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Nhà trường ở mức trung bình và có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với các dịch vụ nhà trường cung cấp gồm: Cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, sự quan tâm và sự tin cậy, trong đó quan trọng hơn cả là điều kiện cơ sở vật chất và mức độ tin cậy của các cam kết của Nhà trường.

Từ khoá: *Chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, mức hài lòng, phục vụ, phương pháp EFA.*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong xu thế toàn cầu hoá hiện nay, giáo dục đại học đang ngày càng được nhìn nhận là một loại hình dịch vụ. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ liên quan trực tiếp đến quá trình đào tạo, và các dịch vụ phục vụ quá trình đào tạo khác như sinh hoạt, vui chơi, giải trí... trong nhà trường. Từ quan điểm này cho thấy để thu hút được sinh viên, các trường một mặt cần nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời cũng cần thường xuyên đổi mới chất lượng công tác phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu của khách hàng – sinh viên.

Trường Đại học Lâm nghiệp (ĐHLN) là trường đầu ngành tại Việt Nam đào tạo về lĩnh vực lâm nghiệp. Hiện nay Nhà trường không ngừng mở rộng quy mô đào tạo, lượng sinh viên tăng nhanh qua các năm học. Áp lực cạnh tranh với các trường đại học khác vì vậy là không thể tránh khỏi. Để có thể chiến thắng trong cuộc chạy đua chất lượng với các trường đại học, một trong những chiến lược đúng đắn là phải nâng cao sự hài lòng của người học với chất lượng các dịch vụ cung cấp, trong đó có cả các dịch vụ phục vụ khác.

Nghiên cứu này với mong muốn đánh giá mức độ hài lòng, xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên ĐHLN với các điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ sinh hoạt, học tập của Nhà trường nhằm định hướng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên tại trường ĐHLN.

II. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Sự hài lòng là một trạng thái tâm lý bị tác động bởi 2 quá trình: (i) kỳ vọng về dịch vụ trước khi sử dụng và (ii) cảm nhận về dịch vụ sau khi trải nghiệm. Những cảm nhận của khách hàng có được sau khi sử dụng dịch vụ được tạo nên bởi chất lượng dịch vụ. Nhiều nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thoả mãn của khách hàng. Như vậy, chất lượng chính là tiền đề của sự thoả mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thoả mãn. Do vậy, muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng, nhà cung cấp phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau, trong đó chất

lượng dịch vụ là cái được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên chúng ta phải đo lường chất lượng dịch vụ ra sao? bằng cách nào là một vấn đề khó khăn và phức tạp. Năm 1985, Parasuraman et al, là người đầu tiên giới thiệu mô hình đo lường mức hài lòng với phân tích khoảng cách (GAP Analysis Model). Mô hình này có 10 thành phần, đo theo thang điểm Likert để đo lường riêng biệt những mong đợi và cảm nhận thực tế của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Những thang đo của mô hình nghiên cứu ban đầu dựa trên 10 thành phần của chất lượng dịch vụ bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ. Tuy nhiên, việc sử dụng bộ thang đo này trong đo lường mọi loại hình dịch vụ cho thấy có sự phức tạp và không đạt giá trị phân biệt trong một số trường hợp. Sau khi kiểm định lại bằng nghiên cứu nhân tố, Parasuraman et al (1988) đã hiệu chỉnh lại thành mô hình chất lượng dịch vụ (Service

Quality Model SERVQUAL) và rút gọn từ 10 thành 5 thành phần, cụ thể như sau: (1) Độ tin cậy – Reliability; (2) Tính đáp ứng – Responsiveness; (3) Phương tiện hữu hình – Tangibles; (4) Năng lực phục vụ – Assurance; (5) Sự cảm thông – Empathy.

Trên cơ sở những lý thuyết này, tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu mà thiết kế những thang đo phù hợp.

2.2. Thiết kế thang đo

Trên cơ sở nghiên cứu các lý thuyết về đo lường chất lượng dịch vụ, nghiên cứu này lựa chọn mô hình SERVPERF để nghiên cứu chất lượng các dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ cho sinh hoạt và học tập của sinh viên ĐHLN. Sau khi thảo luận và điều chỉnh, 35 biến quan sát được đưa vào mô hình, chia làm 6 nhóm (bảng 01). Các biến được đo lường sử dụng thang đo Likert 5 độ: (1) hoàn toàn không đồng ý; (2) không đồng ý; (3) không ý kiến; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý (bảng 1).

Bảng 01. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ tại ĐHLN

| TT | TIÊU THỨC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| I | | | | | | |
| Cơ sở vật chất (CSVC) | | | | | | |
| CSVC1 | Số lượng phòng học đảm bảo, sạch sẽ, đủ điều kiện ánh sáng, thông thoáng, thiết bị hỗ trợ đầy đủ | | | | | |
| CSVC2 | Hệ thống phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ, được trang bị và hoạt động tốt | | | | | |
| CSVC3 | Thư viện Nhà trường có tài liệu học tập và tham khảo phong phú, trang thiết bị tra cứu thuận lợi. | | | | | |
| CSVC4 | KTX sinh viên có đủ chỗ ở, sạch sẽ, trang thiết bị phù hợp (chỗ phơi quần áo, bình nóng lạnh, Wifi, tivi...) | | | | | |
| CSVC5 | Trường có đủ bãi tập thể dục thể thao, điểm giải trí ngoài giờ cho sinh viên (phòng chiếu phim, phòng thể dục, căng tin...) | | | | | |
| CSVC6 | Dịch vụ ăn uống được tổ chức đủ, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, an toàn. | | | | | |
| CSVC7 | Hệ thống điện, nước được cung cấp đầy đủ, thuận tiện. | | | | | |
| CSVC8 | Hệ thống thông tin, trang web của Trường được cập nhật thường xuyên, dễ truy cập. | | | | | |
| CSVC9 | Trạm y tế của Nhà trường được trang bị thiết bị đầy đủ, năng lực phục vụ tốt | | | | | |
| CSVC10 | Hệ thống thu gom và xử lý rác thải phù hợp, đầy đủ, đảm bảo sạch sẽ khu KTX và giảng đường. | | | | | |
| CSVC11 | Có hệ thống dịch vụ bưu điện, ngân hàng thuận tiện | | | | | |
| II | | | | | | |
| Năng lực phục vụ (NLPV) | | | | | | |
| NLPV1 | NV quản lý có năng lực làm việc, quản lý và phục vụ tốt | | | | | |
| NLPV2 | Nhà trường thường xuyên tổ chức sửa chữa, BD CSVC | | | | | |

| | |
|------------|--|
| NLPV3 | Nhà trường có hệ thống đảm bảo an ninh tốt cho SV |
| NLPV4 | Bộ phận hướng dẫn sinh viên có năng lực chuyên môn tốt, có khả năng giải đáp tốt những thắc mắc của SV |
| NLPV5 | Các phòng thực hành có hướng dẫn sử dụng thiết bị đầy đủ, thuận tiện. |
| NLPV6 | Trường có các thông tin chỉ dẫn, sơ đồ hướng dẫn đầy đủ, thuận tiện, dễ dàng tìm kiếm. |
| III | Sự quan tâm (QTAM) |
| QTAM1 | Nhà trường thường xuyên tổ chức lấy ý kiến sinh viên về đánh giá chất lượng điều kiện sinh hoạt, học tập |
| QTAM2 | Nhà trường thường xuyên đi kiểm tra, đánh giá chất lượng CSVC phục vụ học tập và sinh hoạt của SV |
| QTAM3 | Nhà trường thường xuyên đổi mới, hiện đại hoá CSVC phục vụ sinh hoạt, học tập của sinh viên |
| QTAM4 | Những thắc mắc, phản ánh của sinh viên được xử lý nhanh chóng, đúng quy trình |
| QTAM5 | Nhà trường luôn lắng nghe và phản hồi ý kiến của SV |
| IV | Khả năng đáp ứng (ĐUNG) |
| ĐUNG1 | NV phục vụ có tinh thần niềm nở, ân cần với sinh viên |
| ĐUNG2 | Nhân viên phục vụ luôn sẵn sàng hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc của sinh viên |
| ĐUNG3 | NV phục vụ luôn làm đúng nhiệm vụ của mình |
| ĐUNG4 | Số lượng phục vụ bố trí hợp lý, đầy đủ và thuận tiện để giải đáp những thắc mắc của sinh viên |
| ĐUNG5 | Những yêu cầu, đề xuất của sinh viên luôn được xem xét và đáp ứng thoả đáng |
| V | Mức tin cậy (TCAY) |
| TCAY1 | Các thông tin liên quan đến học tập, sinh hoạt được cung cấp cho sinh viên đầy đủ và kịp thời |
| TCAY2 | Thời gian giải đáp, phúc đáp các thắc mắc của sinh viên được thực hiện đúng hẹn, nhanh chóng |
| TCAY3 | ĐK CSVC được cung cấp đúng những gì đã cam kết |
| TCAY4 | Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ dàng tìm kiếm, đầy đủ và phù hợp |
| TCAY5 | Quy trình, thủ tục giải đáp thắc mắc của sinh viên đơn giản, dễ thực hiện, dễ theo dõi. |
| VI | Mức hài lòng (SAT) |
| SAT1 | SV hài lòng với cơ sở vật chất của Nhà trường |
| SAT2 | SV hài lòng với thái độ phục vụ của Nhà trường |
| SAT3 | SV hài lòng với những cam kết & nỗ lực của Nhà trường |

2.3. Chọn mẫu và thu thập số liệu

Theo Hair & ctg (2010), để sử dụng phương pháp EFA, mẫu tối thiểu là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, tốt nhất là 10:1. Mô hình khảo sát trong nghiên cứu này gồm 6 biến đại diện với 35 biến quan sát. Do đó, số lượng mẫu cần thiết là $35 \times 10 = 340$ mẫu trở lên. Để đảm bảo mức tin cậy cao, nghiên cứu tiến hành điều tra với 600 phiếu phát ra và kết quả thu về 423 phiếu hợp lệ.

- Số liệu thứ cấp:

Để đánh giá thực trạng cung cấp điều kiện cơ sở vật chất phục vụ sinh hoạt và học tập của sinh viên gồm điều kiện về nhà ở, khu vui chơi, ăn uống, phòng học, nhà thư viện, thí nghiệm... đề tài sử dụng các thông tin từ các phòng ban liên quan trong nhà trường.

- Số liệu sơ cấp:

Là những thông tin đánh giá về tình hình cung cấp các dịch vụ, chất lượng dịch vụ cung

cấp, mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ cung cấp được thu thập thông qua điều tra bằng bảng hỏi. Đối tượng được phỏng vấn là sinh viên có ở trong ký túc xá và là sinh viên các năm học 2, 3 và 4. Việc điều tra các sinh viên ở ký túc xá và có thời gian học ở trường đủ lớn để đảm bảo các sinh viên này có biết và sử dụng các dịch vụ phục vụ sinh hoạt cho sinh viên của Nhà trường.

2. 4. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20 để tổng hợp và phân tích số liệu. Trong nghiên cứu đã sử dụng các phương pháp cụ thể sau:

(1) *Phương pháp thống kê mô tả*: Phương pháp này được sử dụng để thống kê thành phần và đặc tính đối tượng tham gia phỏng vấn: Năm học, khoa chuyên ngành và các đặc tính cơ bản của mẫu điều tra khác.

(2) *Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA*:

Phương pháp này được sử dụng để phát hiện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Đại học Lâm nghiệp. Sau khi có số liệu điều tra thực tế về đánh giá của sinh viên, các bước tiếp theo của phân tích:

(1) Kiểm định chất lượng thang đo (kiểm định cronbach alpha)

(2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình (Kiểm định KMO)

(3) Kiểm định các tương quan (ANOVA, hệ số hồi quy...)

(4) Kiểm định mức độ giải thích của mô hình.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU, THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ tại ĐHLN

Hiện tại Trường ĐHLN có một cơ sở vật chất khá khang trang, hiện đại, có thể đáp ứng

khá tốt cho nhu cầu của sinh viên.

Trường hiện nay đang sở hữu một diện tích đất khá lớn với hơn 180ha ở cả 2 cơ sở. Hệ thống nhà cửa, công trình kiến trúc phục vụ cho giảng dạy, thực hành thực tập và nghiên cứu khá lớn và đồng bộ, bao gồm:

- Khu giảng đường: 6 nhà cao tầng với 12.830 m² phòng học với đầy đủ trang thiết bị phục vụ cho giảng dạy.

- Khu thí nghiệm thực hành: Gồm 6 khu nhà, có 79 phòng thí nghiệm thực hành, 3 nhà xưởng, diện tích xây dựng 11.600 m². Ngoài ra, Nhà trường còn có khu rừng thực nghiệm với trên 133 ha là bộ sưu tập trên 230 loài thực vật rừng nhiệt đới, là nơi lý tưởng cho giảng viên và sinh viên các ngành Lâm học, Quản lý Bảo vệ rừng và Môi trường tham quan, thực tập;

- Thư viện rộng 24.650 m² với hơn 200.000 cuốn giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu điện tử trong và ngoài nước.

- Website của trường được cập nhật thường xuyên, công bố công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai các điều kiện đảm bảo chất lượng, công khai thu chi tài chính.

- Khu ký túc xá: có 17 tòa nhà cao tầng, đáp ứng nhu cầu cho gần 8.000 chỗ ở cho sinh viên trong các căn phòng khép kín.

- Khu liên hợp thể thao, bể bơi, nhà thi đấu: 2,5 ha; Sân vận động trung tâm và các sân tập luyện thể thao với tổng diện tích 20.000 m².

Với điều kiện cơ sở vật chất hiện có, Nhà trường có thể đảm bảo cung cấp khá đầy đủ các điều kiện cho các sinh viên hiện đang sinh hoạt và học tập tại Trường.

3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ tại ĐHLN

3.2.1. Chất lượng dịch vụ trên quan điểm Nhà trường

Qua những phân tích thực trạng CSVCC của Nhà trường, có thể thấy trường ĐHLN đã luôn quan tâm đầu tư, sửa chữa và nâng cấp cơ sở vật chất để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của giáo viên và học sinh, sinh viên. Ngoài việc đầu tư cơ sở vật chất hiện đại phục vụ giảng dạy, Nhà trường cũng luôn quan tâm đến các yếu tố phục vụ đời sống, sinh hoạt của sinh viên như các yếu tố an ninh, chăm sóc sức khỏe, vui chơi giải trí và thể thao... Các dịch vụ phục vụ sinh hoạt cho sinh viên hầu hết được cung cấp miễn phí, hoặc thu phí thấp với mục đích lấy phục vụ là đầu, tạo điều kiện để sinh viên có một môi trường sinh hoạt, học tập tốt.

Nhà trường cũng xây dựng hệ thống cung cấp nước sạch hiện đại để cung cấp nước

(1) Kết quả thống kê mô tả:

Bảng 01. Kết quả thống kê mô tả các biến trong mô hình

| Tên biến | GT trung bình | GT nhỏ nhất | GT lớn nhất | Chênh lệch | Max/ Min | Độ biến thiên | Số biến |
|----------|---------------|-------------|-------------|------------|----------|---------------|---------|
| CSVC | 3.668 | 3.417 | 3.919 | .502 | 1.147 | .025 | 11 |
| NLPV | 3.861 | 3.704 | 4.038 | .333 | 1.090 | .020 | 6 |
| QTAM | 3.752 | 3.430 | 3.931 | .501 | 1.146 | .039 | 5 |
| ĐUNG | 3.582 | 3.383 | 3.764 | .381 | 1.113 | .019 | 5 |
| TCAY | 3.788 | 3.667 | 3.882 | .215 | 1.059 | .012 | 5 |
| SAT | 3.852 | 3.704 | 3.943 | .239 | 1.064 | .017 | 3 |

Qua kết quả trên cho thấy trong 5 nhóm yếu tố nghiên cứu, hầu hết những sinh viên được hỏi đều có mức đánh giá từ 3,4 - 4 điểm, đây là mức điểm đánh giá với chất lượng các dịch vụ ở mức tương đối tốt. Mức điểm trung bình của các nhóm biến có sự biến động không lớn, cho thấy những nhận định của đa số sinh viên có sự thống nhất nhất định. Các yếu tố được đánh giá cao hơn gồm nhóm biến NLPV (năng lực phục vụ), QTAM (sự quan tâm) và TCAT (mức tin cậy của các cam kết). Mức hài lòng chung

đầy đủ và hợp vệ sinh cho sinh viên trong khu vực ký túc xá; Hệ thống điện được lắp mới và đảm bảo an toàn cho sinh viên. Ngoài ra, với các sinh viên ở ký túc xá, trung tâm dịch vụ của Nhà trường luôn sẵn sàng có nhân viên quản lý ở từng khu nhà để có thể tiếp nhận thông tin phản hồi của sinh viên và xử lý kịp thời khi có các tình huống đột xuất xảy ra như chập điện, cháy nổ, mất nước...

3.2.2. Chất lượng dịch vụ trên quan điểm sinh viên

Kết quả đánh giá chất lượng các dịch vụ cung cấp cho sinh viên của ĐHLN được dựa trên kết quả điều tra 423 sinh viên năm 2,3,4 đang học tập tại trường với bảng hỏi gồm 35 câu hỏi với 5 nhóm vấn đề.

Nguồn: Số liệu điều tra và tính toán của tác giả được đánh giá ở mức trung bình là 3,8 điểm.

Tuy nhiên đây mới chỉ là những kết quả ban đầu, để khẳng định thực sự những yếu tố này có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ĐHLN hay không, ta cần tiến hành các kiểm định thống kê.

(2) Kết quả kiểm định chất lượng thang đo:

Chất lượng thang đo được cho là phù hợp với nghiên cứu EFA khi hệ số Cronbach Alpha của các biến tổng > 0,6. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo trong nghiên cứu này (bảng 02).

Bảng 02. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo

| STT | Thang đo | Biến đặc trưng | Cronbach Alpha |
|-----|----------|---|----------------|
| 1 | CSVC | CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5, CSVC6, CSVC7, CSVC8, CSVC9, CSVC10, CSVC11 | 0.871 |
| 2 | NLPV | NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5, NLPV6 | 0.862 |
| 3 | QTAM | QTAM1, QTAM2, QTAM3, QTAM4, QTAM5 | 0.870 |
| 4 | ĐUNG | ĐUNG1, ĐUNG2, ĐUNG3, ĐUNG4, ĐUNG5, | 0.901 |
| 5 | TCA Y | TCA Y1, TCA Y2, TCA Y3, TCA Y4, TCA Y5 | 0.868 |
| 6 | SAT | SAT1, SAT2, SAT3 | 0.782 |

Nguồn: Số liệu tính toán của tác giả

Từ kết quả kiểm định chất lượng thang đo cho thấy, cả 6 nhóm biến đều có hệ số Cronbach Alpha tổng thể > 0,6. Như vậy cả 35 biến quan sát sẽ được đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

(3) Kiểm định sự phù hợp của mô hình:

Phân tích nhân tố khám phá được cho là phù hợp với dữ liệu khi đáp ứng được các điều kiện sau:

- + Hệ số tải nhân tố Factor Loading > 0,5;
 - + Trị số $0,5 < KMO < 1$;
 - + Kiểm định Barlett có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0.05);
 - + Phương sai trích (% Cumulative of Variance) > 50%.
- Kết quả kiểm định KMO và Barlett của mô hình (bảng 03).

Bảng 03. Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .951 |
| | Approx. Chi-Square | 7646.140 |
| Bartlett's Test of Sphericity | df | 496 |
| | Sig. | .000 |

Kết quả kiểm định $0 < KMO = 0.951 < 1$ và kiểm định Barlett với giá trị Sig. = 0,000 cho thấy số liệu thực tế hoàn toàn phù hợp với phân tích EFA và các các biến quan sát có

tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Mức độ giải thích của các biến quan sát trong mô hình với nhân tố kết quả cho trong bảng 04.

Bảng 04. Kết quả giải thích của các biến trong mô hình

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 13.182 | 41.195 | 41.195 | 13.182 | 41.195 | 41.195 | 4.911 | 15.348 | 15.348 |
| 2 | 2.353 | 7.354 | 48.549 | 2.353 | 7.354 | 48.549 | 3.953 | 12.352 | 27.699 |
| 3 | 1.366 | 4.269 | 52.818 | 1.366 | 4.269 | 52.818 | 3.720 | 11.624 | 39.324 |
| 4 | 1.209 | 3.779 | 56.597 | 1.209 | 3.779 | 56.597 | 3.436 | 10.739 | 50.062 |
| 5 | 1.019 | 3.186 | 59.783 | 1.019 | 3.186 | 59.783 | 3.111 | 9.720 | 59.783 |
| 6 | .913 | 2.853 | 62.636 | | | | | | |
| ... | ... | ... | ... | | | | | | |
| 32 | .152 | .474 | 100.000 | | | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Kết quả tính toán trên cho thấy 59,78% sự thay đổi của nhân tố kết quả là do các yếu tố đưa ra trong mô hình tạo nên, tức các biến quan sát được đưa ra trong đề tài này đã giải thích được 59,78% sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ sinh hoạt và học tập của sinh viên trong trường ĐHLN.

(4) Sắp xếp lại nhân tố:

Trong kỹ thuật của phương pháp EFA là nhóm các nhân tố từ một tập hợp n biến quan sát thành một tập hơn với k nhân tố (với $k < n$). Kỹ thuật này được thực hiện với ma trận nhân tố xoay cho phép ta nhóm lại các nhóm nhân tố mới với các biến đặc trưng có hệ số tải nhân tố (Factor loading) lớn hơn 0,05.

Kết quả ma trận nhân tố xoay của nghiên cứu này thể hiện trong bảng 05 sau:

Bảng 05. Ma trận nhân tố xoay

| | Thành phần | | | | |
|--------|------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CSVC1 | .503 | | | | |
| CSVC2 | .538 | | | | |
| CSVC3 | .545 | | | | |
| CSVC4 | .592 | | | | |
| CSVC5 | .592 | | | | |
| CSVC6 | .671 | | | | |
| CSVC7 | .722 | | | | |
| CSVC8 | .677 | | | | |
| CSVC9 | .589 | | | | |
| CSVC10 | .559 | | | | |
| CSVC11 | .582 | | | | |
| NLPV1 | | | | .542 | |
| NLPV2 | | | | .647 | |
| NLPV3 | | | | .666 | |
| NLPV4 | | | | .599 | |
| NLPV5 | | | | .624 | |
| NLPV6 | | | | .572 | |
| QTAM1 | | | | | .681 |
| QTAM2 | | | | | .663 |
| QTAM3 | | | | | .612 |
| QTAM4 | | | | | .647 |
| QTAM5 | | | | | .577 |
| ĐUNG1 | | .750 | | | |
| ĐUNG2 | | .796 | | | |
| ĐUNG3 | | .726 | | | |
| ĐUNG4 | | .575 | | | |
| ĐUNG5 | | .606 | | | |
| TCAY1 | | | .661 | | |
| TCAY2 | | | .645 | | |
| TCAY3 | | | .682 | | |
| TCAY4 | | | .642 | | |
| TCAY5 | | | .656 | | |

Kết quả ma trận nhân tố xoay cho thấy 5 nhóm yếu tố ban đầu được sắp xếp lại thành 5 nhóm với thứ tự khác đi so với ban đầu.

- Nhân tố 1: Gồm 11 biến từ CSVC 1-11, nhóm này lấy tên là “Cơ sở vật chất”

- Nhân tố 2: Gồm 5 biến từ ĐUNG 1-5, nhóm này lấy tên là “Mức độ đáp ứng”

- Nhân tố 3: Gồm 5 biến TCAY 1-5. Đặt tên cho biến này là “Mức tin cậy”

- Nhân tố 4: Gồm 6 biến NLPV1-6. Đặt tên cho nhân tố này là: “Năng lực phục vụ”

- Nhân tố 5: gồm 5 biến QTAM 1-5. Đặt tên cho nhân tố này là “ Sự quan tâm”

Như vậy, ta thấy từ 32 biến ban đầu (trừ 3 biến SAT) đã được sắp xếp lại thành 5 nhóm biến đại diện. Đây là 5 nhân tố được phát hiện

có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cung cấp và phục vụ các dịch vụ cơ sở vật chất cho sinh viên ĐHLN.

Tuy nhiên để xem xét mối quan hệ thực sự của các biến quan sát này (các nhân tố) với biến phụ thuộc (nhân tố kết quả), ta cần tiến hành phân tích hồi quy.

(5) Kết quả phân tích hồi quy:

Nghiên cứu này sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính để xem xét mối quan hệ giữa 5 nhân tố được rút ra từ phân tích EFA trên.

Trong nghiên cứu này, mô hình hồi quy tuyến tính được viết lại như sau:

$$SAT = \beta_0 + \beta_1 * CSVC + \beta_2 * ĐUNG + \beta_3 * TCAY + \beta_4 * NLPV + \beta_5 * QTAM$$

Kết quả hồi quy cho trong bảng sau:

Bảng 06. Kết quả tổng hợp mô hình (Model Summary^b)

| Model | R | R bình phương | R bình phương hiệu chỉnh | Độ lệch chuẩn ước lượng | Change Statistics | | | | Durbin-Watson | |
|-------|-------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | | Mức ý nghĩa F |
| 1 | .930 ^a | .865 | .864 | .36969767 | .865 | 534.250 | 5 | 416 | .000 | 1.990 |

Kết quả tổng hợp cho thấy mô hình có R² = 0,864 (hiệu chỉnh) cho biết các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 86,4% sự biến đổi của biến phụ thuộc, tức 86,4% sự hài lòng của sinh viên ĐHLN với điều kiện cơ sở vật chất của trường được giải thích bởi 5 biến phát hiện trong nghiên cứu này.

Để kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Bảng 07. Kết quả phân tích phương sai (ANOVA^a)

| Model | Tổng bình phương | df | GT trung bình bình phương | F | Sig. | |
|-------|------------------|---------|---------------------------|--------|---------|-------------------|
| 1 | Hồi quy | 365.097 | 5 | 73.019 | 534.250 | .000 ^b |
| | Phần dư | 56.857 | 416 | .137 | | |
| | Tổng số | 421.954 | 421 | | | |

Để xem xét mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến nhân tố kết quả (nhân tố phụ

tổng thể ta phân tích phương sai. Giá trị Sig.= 0,000 cho thấy mô hình hồi quy bội là phù hợp trong nghiên cứu này.

Ngoài ra, giá trị Durbin – Warson = 1,999 cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư. Mô hình hình không vi phạm các giả định về tính độc lập của sai số.

thuộc), ta đi tính toán các hệ số hồi quy, kết quả cho trong bảng 08.

Bảng 08. Hệ số hồi quy (Coefficients^a)

| Model | Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá | | Hệ số hồi quy chuẩn hoá | t | Sig. | 95.0% Mức ý nghĩa | |
|------------|------------------------------|------------|-------------------------|--------|------|-------------------|-------------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Lower Bound | Upper Bound |
| (Constant) | -.001 | .018 | | -.028 | .978 | -.036 | .035 |
| CSVC | .467 | .018 | .466 | 25.903 | .000 | .431 | .502 |
| NLPV | .444 | .018 | .443 | 24.631 | .000 | .408 | .479 |
| QTAM | .465 | .018 | .464 | 25.787 | .000 | .429 | .500 |
| ĐUNG | .355 | .018 | .355 | 19.722 | .000 | .320 | .391 |
| TCAY | .332 | .018 | .332 | 18.430 | .000 | .297 | .367 |

Từ kết quả hồi quy trên, ta có hàm hồi quy được viết lại như sau:

$$\text{SAT} = -0,001 + 0,467* \text{CSVC} + 0,444* \text{ĐUNG} + 0,465* \text{TCAY} + 0,355* \text{NLPV} + 0,332* \text{QTAM} \quad (1)$$

Trong mô hình (1), cả 5 hệ số hồi quy đều có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa trên 99% (Sig.<0.01) cho thấy sự ảnh hưởng của các biến này đến biến phụ thuộc được kiểm nghiệm qua công cụ thống kê.

Giải thích ý nghĩa mô hình:

- Biến "Cơ sở vật chất" (CSVC) có hệ số là 0,467 cho biết khi tăng thêm một điểm đánh giá về cơ sở vật chất sẽ làm cho mức độ hài lòng của sinh viên về điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của ĐHLN tăng lên 0,467 điểm;

- Hệ số biến "Mức độ đáp ứng" (ĐUNG) là 0,444 cho biết khi tăng thêm một điểm đánh giá về mức độ đáp ứng các yêu cầu của sinh viên sẽ làm cho mức độ hài lòng của sinh viên về điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của ĐHLN tăng lên 0,444 điểm;

- Hệ số biến "Mức tin cậy" (TCAY) là 0,465 cho biết khi tăng thêm một điểm đánh giá về mức tin cậy của các cam kết của Nhà trường sẽ làm cho mức độ hài lòng của sinh viên về điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của ĐHLN tăng lên 0,465 điểm;

- Hệ số biến "Năng lực phục vụ" (NLPV) là 0,355 cho biết khi tăng thêm một điểm đánh giá về năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ sẽ

làm cho mức độ hài lòng của sinh viên về điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ sinh hoạt, học tập cho sinh viên của ĐHLN tăng lên 0,355 điểm;

- Hệ số biến "Sự quan tâm" (QTAM) là 0,332 cho biết khi tăng thêm một điểm đánh giá về sự quan tâm, nhiệt tình giải đáp vướng mắc của sinh viên từ phía Nhà trường sẽ làm cho mức độ hài lòng của sinh viên về điều kiện cơ sở vật chất phục vụ sinh hoạt, học tập cho sinh viên của ĐHLN tăng lên 0,332 điểm;

3.3. Các vấn đề thảo luận

Nghiên cứu này đưa ra một cách tiếp cận mới trong đánh giá chất lượng các dịch vụ cung cấp của trường đại học cho sinh viên. Nghiên cứu đã chỉ rõ mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và mức hài lòng của sinh viên, tức chất lượng dịch vụ càng cao, mức hài lòng của sinh viên càng lớn. Như vậy, thông qua việc đo lường mức hài lòng của sinh viên với yếu tố dịch vụ nào đó để thấy được chất lượng dịch vụ này, từ đó phát hiện những yếu kém, những bất cập trong cung cấp dịch vụ, làm cơ sở để cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ.

Mặc dù thông qua phương pháp này, các yếu tố định tính đã được định lượng hoá một cách khoa học và dễ dàng, tuy nhiên phương pháp này cũng có những hạn chế, đặc biệt ở việc chỉ mới đưa ra kết luận về mức hài lòng mà không làm rõ được những nguyên nhân, những tồn tại ở đâu. Do vậy mà kết quả đề

xuất giải pháp khắc phục chưa thực sự thực tế.

Do đó, trong những nghiên cứu nhằm đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cần có những nội dung mô tả nguyên nhân hay lý do của sự hài lòng hay không, kết hợp với phương pháp phân tích nhân tố để làm rõ cơ sở đề xuất giải pháp.

IV. KẾT LUẬN

Nghiên cứu dựa trên các lý thuyết về sự hài lòng, tổng hợp những nghiên cứu thực tiễn có liên quan để xây dựng mô hình đánh giá mức hài lòng của sinh viên ĐHLN. Dựa trên kết quả điều tra 423 sinh viên, nghiên cứu đã đánh giá được thực trạng dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ tại ĐHLN, tìm ra được các nhân tố ảnh hưởng đến mức hài lòng của sinh viên ĐHLN với các điều kiện dịch vụ phục vụ tại ĐHLN gồm: (1) Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất, (2) Yếu tố về sự tin cậy trong các cam kết của Nhà trường, (3) Yếu tố về sự đáp ứng các yêu cầu của Nhà trường, (4) Yếu tố năng lực phục vụ và (5) Yếu tố Sự quan tâm đến nhu cầu của sinh viên. Cả 5 yếu tố ảnh hưởng trên đều được kiểm định qua các công cụ thống kê để đảm

bảo độ tin cậy của nghiên cứu.

Kết quả nghiên cứu đã giúp đưa ra được những gợi ý, căn cứ quan trọng trong xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp, nâng cao mức hài lòng của sinh viên ở trường ĐHLN.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Quốc Nghi (2012). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học khu vực đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí khoa học*, Đại học Cần Thơ.
2. Dương Tấn Tân (2005). Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV trường Đại học Đà Nẵng. *Tạp chí khoa học*, Đại học Đà Nẵng.
3. Ma Cẩm Tường Lam (2011). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường đại học Đà Lạt*. Luận văn Thạc sỹ, ĐH. Quốc gia Hà Nội, Viện Đảm bảo chất lượng Giáo dục.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
5. Parasuraman, A., L. L. Berry, & V. A. Zeithaml (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.

FACTORS AFFECTING ON STUDENTS' SATISFACTION WITH CONDITIONS OF THE FACILITIES AND SERVICES OF VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY OF FORESTRY (VNUF)

Nguyen Thi Xuan Huong, Nguyen Thi Phuong, Vu Thi Hong Loan
SUMMARY

The research is carried out by using Exploratory Factor Analysis (EFA) based on a surveying data of 423 students in order to clarify the levels and affecting factors of students' satisfaction with conditions of the facilities and services of Vietnam National University of Forestry (VNUF). The results show that the students' assessment of the facilities and services is neutral and there are 5 groups of factors affecting students' satisfaction including facilities, service capabilities, responding ability, attention and reliability among which the most important groups are facilities and the reliability of the commitments by the University.

Keywords: *Exploratory Factor Analysis (EFA), facilities, quality of services, satisfaction, services.*

Người phản biện : TS. Lê Đình Hải
Ngày nhận bài : 08/12/2015
Ngày phản biện : 13/4/2016
Ngày quyết định đăng : 20/4/2016