

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KTX TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Nguyễn Thị Thanh Quý*, Hoàng Chí Thanh, Đoàn Huyền Trang
 Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh – ĐH Thái Nguyên

TÓM TẮT

Dịch vụ ký túc xá là dịch vụ không thể thiếu tại các trường đại học và có tác động gián tiếp tới hiệu quả đào tạo. Dịch vụ ký túc xá tốt sẽ giúp người học có tâm lý thoải mái và môi trường học tập tốt, gián tiếp nâng cao kết quả học tập cho người học. Nhận thức rõ được tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu, đề tài tiến hành phỏng vấn 289 sinh viên nội trú về sự hài lòng đối với dịch vụ ký túc xá tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, trên cơ sở đó nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá nhằm đáp ứng được tốt nhất nhu cầu của sinh viên khi sống và học tập tại ký túc xá của trường.

Từ khóa: *Mức độ hài lòng, dịch vụ ký túc xá, sinh viên, SERVQUAL, hồi quy tuyến tính đa biến*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế đang thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ các loại hình dịch vụ. Cũng theo đó, các ngành dịch vụ ngày càng chứng tỏ vai trò quan trọng trong sự phát triển của nền kinh tế quốc gia. Song song với tốc độ phát triển kinh tế, thì đời sống của người dân được nâng cao rõ rệt. Vì vậy, nhu cầu về học tập, về giáo dục là một nhu cầu rất lớn và giáo dục là một trong những lĩnh vực được ưu tiên hàng đầu trong công cuộc xây dựng và đổi mới đất nước. Xét về mặt quản lý thì hoạt động giáo dục cũng như nhiều loại hình hoạt động tương tự khác, là hoạt động cung ứng dịch vụ cho con người và khách hàng trực tiếp của dịch vụ này chính là học sinh, sinh viên.

Hiện nay, các trường đại học đã và đang cung cấp rất nhiều dịch vụ cho sinh viên. Ngoài các dịch vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến công tác đào tạo thì không thể không nhắc đến các dịch vụ hỗ trợ học tập nhằm giúp công tác đào tạo đạt hiệu quả cao. Một trong những dịch vụ không thể thiếu tại các trường đại học và có tác động gián tiếp tới hiệu quả đào tạo là dịch vụ ký túc xá. Dịch vụ ký túc xá tốt sẽ giúp người học có tâm lý thoải mái và môi trường học tập tốt, gián tiếp nâng cao kết quả

học tập cho người học.

Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh là một trong các trường thành viên của Đại học Thái Nguyên, có nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cho sự phát triển ở nhiều lĩnh vực kinh tế khác nhau, đặc biệt là đội ngũ cán bộ quản trị kinh doanh, kinh tế, kế toán cho các tỉnh trung du, miền núi phía Bắc. Trường có 07 khoa (Khoa Kinh tế, Khoa Kế toán, Khoa Ngân hàng - Tài chính, Khoa Quản trị Kinh doanh, khoa Quản lý – Luật kinh tế, Khoa Marketing thương mại và Du lịch và Khoa Khoa học Cơ bản) với 28 chuyên ngành đào tạo ở bậc đại học; 04 chuyên ngành đào tạo ở bậc thạc sỹ và 03 chuyên ngành đào tạo ở bậc tiến sỹ. Hàng năm, Nhà trường nhận đào tạo thêm 1.500 sinh viên hệ đại học chính quy. Do có nhiều sinh viên ở xa trường nên số lượng sinh viên có nhu cầu ở trong ký túc xá ngày càng tăng, nhưng chất lượng dịch vụ ký túc xá lại đang có xu hướng giảm. Điều này ảnh hưởng lớn đến cuộc sống sinh hoạt và học tập hàng ngày của sinh viên, từ đó có những ảnh hưởng gián tiếp đến kết quả học tập.

Chính vì những lý do đó, nhóm tác giả mong muốn thông qua đề tài của mình đánh giá chất lượng dịch vụ ký túc xá của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, từ đó đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ký túc xá nhằm đáp ứng được tốt nhất nhu cầu

* Tel: 0917 558382. Email: thanhquyn91@gmail.com

của sinh viên khi sống và học tập tại ký túc xá của trường.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp thu thập thông tin

+ Thu thập thông tin thứ cấp: thu thập từ các xuất bản phẩm, báo cáo tổng hợp của Phòng Công tác HSSV về thực trạng chỗ ở sinh viên trong ký túc xá trường.

+ Thu thập số liệu sơ cấp: Bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu và quan sát. Cỡ mẫu được lựa chọn theo công thức Slovin:

$$N = \frac{N_0}{1 + (N_0 \cdot e^2)} = \frac{1040}{1 + 1040 \times 0,05^2} = 288,889$$

Như vậy cỡ mẫu là 289 sinh viên.

Phương pháp xử lý số liệu

+ Tổng hợp và xử lý số liệu: sử dụng máy tính và phần mềm Excel, SPSS.

+ Phương pháp phân tích số liệu: Phương pháp thống kê mô tả, phương pháp phân tổ, phương pháp so sánh, tổng hợp [5], phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, hồi quy tuyến tính đa biến [6].

Xây dựng thang đo

Thang đo dùng trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 điểm, các tập biến quan sát thay đổi từ 1= hoàn toàn không đồng ý đến 5= hoàn toàn đồng ý.

Giả thuyết nghiên cứu:

Qua nghiên cứu lý thuyết và sự thỏa mãn với chất lượng dịch vụ, cũng như thực tiễn các mô hình nghiên cứu liên quan [1], [2], [3], [4]. Nhóm tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:

Giả thuyết H1: Thành phần giá cả và sự hài lòng của sinh viên đối với KTX có mối quan hệ cùng chiều.

Giả thuyết H2: Thành phần cơ sở vật chất và sự hài lòng của sinh viên đối với KTX có mối quan hệ cùng chiều.

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa khả năng đáp ứng và sự hài lòng của sinh viên đối với ký túc xá.

Giả thuyết H4: Thành phần năng lực phục vụ và sự hài lòng của sinh viên đối với KTX có mối quan hệ cùng chiều.

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự cảm thông và sự hài lòng của sinh viên đối với ký túc xá.

Giả thuyết H6: Thành phần mức độ tin cậy và sự hài lòng của sinh viên đối với KTX có mối quan hệ cùng chiều.

KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Một số hoạt động nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên với dịch vụ KTX

Nhằm phát động phong trào tham gia tập luyện thể dục thể thao đối với sinh viên nhà trường, đặc biệt là sinh viên đang ở trong khu ký túc xá, đồng thời thúc đẩy tinh đoàn kết, giao lưu học hỏi lẫn nhau của sinh viên nhà trường, hàng năm tại sân tập thể thao khu Ký túc xá, Phòng Công tác HSSV phối hợp với Hội sinh viên nhà trường đã tổ chức khai mạc Giải bóng đá Ký túc xá mở rộng. Đến nay hoạt động này đã thực hiện được 4 năm và đem lại nhiều ý nghĩa đặc biệt trong công tác tăng cường thể lực cho sinh viên nhà trường.

Ngoài ra để nâng cao thành tích học tập cho sinh viên trong KTX và đáp ứng nhu cầu thông tin, đầu năm 2016, KTX triển khai cấp user sử dụng hệ thống phát sóng Internet không dây tại KTX sinh viên. Hiện nay hệ thống phát sóng Internet không dây đã đi vào hoạt động, đáp ứng nhu cầu hòa mạng của sinh viên trong KTX.

Trong lĩnh vực văn hóa tinh thần Nhà trường đã chỉ đạo Ký túc xá phối hợp chặt chẽ với các đơn vị chức năng đẩy mạnh các hoạt động văn hoá trong học sinh, sinh viên. Trong lĩnh vực này KTX đã có những nội dung hoạt động rất đa dạng một số hoạt động văn hóa rất đặc sắc. Đặc biệt, việc tổ chức đón mừng năm mới ở Ký túc xá đã trở thành một sinh hoạt văn hoá không thể thiếu đối với học sinh, sinh viên. Mỗi năm hoạt động này có thêm những nét mới, ngày càng thu hút đông đảo học sinh, sinh viên trong và ngoài trường đến tham dự.

Ngoài ra, hàng năm Nhà trường tổ chức "Hội nghị công tác quản lý sinh viên ngoại trú và nội trú" nhằm tổng kết, đánh giá công tác quản lý sinh viên nội ngoại trú, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, giải đáp một cách thỏa đáng những thắc mắc của các em sinh viên, giúp các em yên tâm học tập, góp phần nâng cao đời sống tinh thần; đồng thời nâng cao chất lượng cuộc sống tại KTX cho sinh viên nội trú.

Các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ KTX

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Như vậy quá trình kiểm định chất lượng thang đo- kiểm định Cronbach's alpha và thực hiện phân tích nhân tố sẽ gom các nhân tố lại thành 4 nhóm nhân tố và đặt tên như sau:

(1) **Cơ sở vật chất** (gồm: CS1- Diện tích phòng ở đủ đảm bảo không gian, chức năng tối thiểu; CS2- Trang thiết bị trong phòng được cung cấp đầy đủ; CS3- Thiết kế phòng đảm bảo về thông gió và chiếu sáng; CS4- Vị trí và diện tích phơi đồ thuận tiện và rộng rãi; CS5- KTX được xây dựng đạt tiêu chuẩn ; CS6- Các dịch vụ cung cấp điện, nước ổn định; CS7- Hệ thống thoát nước của KTX khá tốt; CS9- Nguồn nước trong KTX đảm bảo vệ sinh; CS10- Sân bãi cho tập luyện thể dục thể thao đáp ứng nhu cầu của sinh viên; TC1- Khi cơ sở vật chất bị hư hỏng KTX luôn giữ đúng hạn sửa chữa; KN1- Dịch vụ y tế chăm sóc sức khỏe của sinh viên được đáp ứng đầy đủ; KN3- Nơi giữ xe an toàn, rộng rãi), (2) **Năng lực phục vụ** (gồm: NL1- Ban quản lý

KTX rất nhiệt tình với công việc; NL2- Nhân viên căng tin vui vẻ, thân thiện; NL3- Bảo vệ thường xuyên đi kiểm tra tình hình trong KTX; NL4- Quản lý KTX làm việc chuyên nghiệp, giải đáp tận tình thắc mắc; NL5- Ban quản lý KTX thường xuyên phun thuốc phòng chống dịch trong các đợt cao điểm; TC2- Khi bạn khiếu nại, phản nàn thì KTX giải quyết rất nhanh chóng và linh hoạt); (3) **Khả năng đáp ứng** (gồm: KN2- Dịch vụ ăn uống, giải khát phù hợp nhu cầu SV; KN5- Tình hình an ninh được giải quyết rất tốt; KN6- Dịch vụ internet đường truyền nhanh, đáp ứng nhu cầu hòa mạng của sinh viên; KN7- Dịch vụ công cộng được đảm bảo); (4) **Sự cảm thông** (gồm: CT1- Ban quản lý KTX thường xuyên tổ chức những buổi nói chuyện, lắng nghe đề biết nhu cầu của sinh viên; CT2- Thời gian đóng, mở cửa của KTX là hợp lý; CT3- Sinh viên cảm thấy thoải mái khi trao đổi với Ban quản lý KTX; CT4- Ban quản lý KTX tổ chức nhiều chương trình cho sinh viên trong KTX; KN4- Các sự cố cúp điện, nước được xử lý nhanh chóng; TC3- Thời gian khắc phục sự cố nhanh; TC4- Bạn tin tưởng vào lời cam kết của nhân viên KTX).

Quá trình phân tích tương quan cho thấy biến độc lập và biến phụ thuộc có tương quan với nhau (Sig <0,05). Giữa các biến độc lập có tương quan với nhau, nên cần kiểm tra đa cộng tuyến.

Phân tích hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
	B		Beta		Tolerance	VIF
1 (Constant)		-1,621		,000		
CS		,294	,227	,000	,348	2,873
NL		,368	,257	,000	,653	1,532
KN		,245	,222	,000	,526	1,903
CT		,479	,332	,000	,347	2,879

a. Dependent Variable: HL

$R^2 = 75,8\% > 50\%$, có thể nói 75,8% sự biến đổi sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ KTX hàng năm có thể được giải thích bằng sự biến đổi về cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, sự cảm thông.

$\text{Sig} = ,000 < 0,05$ nên mô hình là phù hợp (tôn tại). Hệ số VIF của các nhân tố đều bé hơn 10, vì vậy mô hình không có vấn đề về đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức, 2008).

Hệ số Sig kiểm định t của các nhân tố đều nhỏ hơn 0.05 nên giữ lại cả 4 nhân tố.

Các nhân tố đều ảnh hưởng dương và độ mạnh mối quan hệ như sau: Sự cảm thông > Năng lực phục vụ > Cơ sở vật chất > Khả năng đáp ứng (hệ số beta càng lớn thì có thể nhận xét rằng yếu tố đó có mức độ ảnh hưởng cao hơn các yếu tố khác trong mô hình nghiên cứu).

Từ đây, ta có phương trình hồi quy tương ứng:

$$HL = -1,621 + 0,294 * CS + 0,368 * NL + 0,245 * KN + 0,479 * CT$$

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KTX

Giải pháp nhằm tạo cơ sở vật chất tốt hơn cho việc học tập và sinh hoạt của sinh viên

Thực trạng cơ sở vật chất và thiết bị của Ký túc xá cho thấy cần có những thay đổi để nâng cao chất lượng nhà ở và khu vực học tập cho sinh viên trong Ký túc xá. Đầu tư sửa chữa và nâng cấp các khu ký túc xá K7, K8, K9, K10... Tiếp tục đầu tư xây dựng sân bãi cho sinh viên tập luyện thể dục thể thao tăng cường sức khỏe.

Nguồn nước trong KTX được sinh viên đánh giá là đảm bảo vệ sinh, tuy nhiên nguồn cung cấp nước còn chưa ổn định, tình trạng mất nước vẫn còn xảy ra, gây ảnh hưởng lớn tới sinh hoạt của sinh viên nội trú. Do vậy, Ban Quản lý KTX cần tiếp tục định kỳ kiểm tra chất lượng nguồn nước, đường ống dẫn nước, kịp thời thay thế đường ống nước hư hỏng nhằm đảm bảo nguồn cung cấp nước ổn định và đảm bảo an toàn vệ sinh cho sinh viên trong KTX, đồng thời có những biện pháp mạnh mẽ hơn trong xử lý hệ thống thoát nước sinh hoạt trong KTX, tránh hiện tượng tắc cống.

Thiết kế các phòng sinh hoạt chung, phòng tự học cho sinh viên tại mỗi nhà, nhằm tạo cho sinh viên không gian tự học sau những giờ lên

lớp. Mỗi phòng tự học được trang bị đầy đủ những cơ sở vật chất cơ bản phục vụ học tập như bàn, ghế, quạt, bảng... và đảm bảo không gian yên tĩnh cho sinh viên học tập. Phòng tự học sẽ là một động lực để sinh viên nội trú tăng tự giác học tập nâng cao kiến thức cho bản thân, từ đó góp phần tạo nên phong trào học tập trong KTX và nâng cao kết quả học tập của sinh viên.

Giải pháp nhằm tăng cường khả năng đáp ứng của KTX

KTX cần tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống camera an ninh trong khuôn viên KTX: bố trí các màn hình có thể theo dõi mọi hoạt động ở các khu vực công cộng, trong đó có camera ghi hình có nút bấm báo cháy, nhằm giúp hỗ trợ công tác quản lý việc ra vào của sinh viên, đảm bảo an ninh và đảm bảo an toàn cho công tác phòng cháy chữa cháy của KTX. Đặc biệt hệ thống này cho phép truy xuất hình ảnh thời gian thực 24/24 giờ tại KTX bất cứ nơi đâu trên thế giới, nếu có máy tính và Internet.

Lắp đặt thêm các trạm phát wifi nhằm đảm bảo đường truyền internet ổn định, đáp ứng nhu cầu hòa mạng của sinh viên trong KTX.

Phát động phong trào "Ngày chủ nhật xanh", tổ chức các cuộc thi bình chọn phòng ở kiểu mẫu trong KTX nhằm khuyến khích sinh viên nội trú tham gia dọn dẹp vệ sinh phòng ở và khu vực xung quanh, tạo cảnh quan môi trường thoáng mát, hợp vệ sinh, nâng cao tinh thần trách nhiệm của sinh viên nội trú trong việc giữ gìn vệ sinh chung cho cả KTX.

Giải pháp nhằm tăng cường năng lực phục vụ tại KTX

Đổi mới nhận thức của đội ngũ nhân viên và đội ngũ quản lý KTX, từ quản lý sinh viên chuyên sang phục vụ sinh viên, coi sinh viên là khách hàng. Có thái độ thân thiện, sẵn sàng phục vụ, rút ngắn khoảng cách giữa sinh viên và cán bộ quản lý. Tìm cách thức quản lý để sinh viên xem KTX như ngôi nhà thứ hai của mình. Để sinh viên là người chấm điểm đội ngũ nhân viên và quản lý KTX sau mỗi học kỳ, mỗi năm cũng là một phương pháp giúp

tìm hiểu mức độ hài lòng của sinh viên, giúp ban quản lý KTX biết được những cán bộ nào cần điều chỉnh cách thức làm việc, cán bộ nào nên được tuyên dương, khen thưởng... tạo động lực mạnh mẽ đối với đội ngũ nhân viên KTX.

Linh hoạt trong bố trí phòng ở cho SV, có các loại phòng ở bình thường và phòng ở theo yêu cầu của SV để vừa đáp ứng nhu cầu đa dạng của SV, vừa tận dụng cơ sở vật chất hiện có để tăng thu cho trường.

Giải pháp nhằm tăng cường sự cảm thông

KTX sinh viên cần xây dựng trang web dành riêng cho KTX các website điển hình là nơi trao đổi, chia sẻ, góp ý giữa các sinh viên với nhau và với cán bộ, nhà trường về mọi vấn đề liên quan đến sinh hoạt và học tập, giải quyết ngay những thắc mắc của sinh viên, hướng tới việc xây dựng một KTX văn minh, an toàn, sạch đẹp.

Thành lập các CLB trong KTX nhằm tạo môi trường bổ ích cho sinh viên tham gia hoạt động sau những giờ học tập căng thẳng. Đặc biệt thành lập CLB phát thanh trong KTX, hàng tuần có bài phát thanh chia sẻ tin tức thời sự nóng hổi với những bình luận kinh tế giúp tăng thêm kiến thức cho sinh viên, đồng thời đưa đến những bản tin âm nhạc, những lá thư tâm sự giúp sinh viên trong KTX thư giãn và cập nhật tin tức cho bản thân.

Tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của đội sinh viên quản lý các tòa nhà nhằm hỗ trợ cho Ban quản lý Ký túc xá trong triển khai các hoạt động, tuyên truyền và nhắc nhở sinh viên nội trú tác phong, lối sống lành mạnh, nề nếp, góp phần xây dựng KTX hiện đại, văn minh. Ngoài ra, đội sinh viên này

cũng là cầu nối giữa Ban quản lý KTX và sinh viên nội trú, giúp Ban quản lý KTX dễ tiếp cận được thông tin phản hồi từ phía sinh viên về cơ sở vật chất, dịch vụ tại KTX, để có những biện pháp điều chỉnh, khắc phục kịp thời, tạo tâm lý thoải mái cho sinh viên sống tại KTX.

Giải pháp nhằm tăng cường mức độ tin cậy

Ban Quản lý KTX cần định kỳ tổ chức các đợt kiểm tra trang thiết bị, cơ sở vật chất trong từng phòng ở, từng tòa nhà nhằm đảm bảo kịp thời phát hiện, khắc phục sự cố, thay mới các thiết bị hư hỏng, đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và học tập của sinh viên nội trú, tăng lòng tin của sinh viên vào sự nhiệt tình và trách nhiệm của đội ngũ quản lý KTX.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aldridge, S., & Rowley, J (1998), *Measuring customer satisfaction in higher education*, Quality Assurance in Education, 6(4), 197-204;
2. Nguyễn Thị Thùy Giang (2012), *Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ kỹ túc xá trường Cao đẳng công nghệ thông tin Việt - Hàn*, Luận văn thạc sĩ trường Đại học Đà Nẵng;
3. Trần Xuân Kiên(2009), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường ĐH Kinh tế và Quản trị Kinh doanh- ĐHQG Hà Nội*, Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục, Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội;
4. 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 sĩ, Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội,
5. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2009), *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*, Nxb Thống kê;
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mông Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức.

SUMMARY
SOLUTIONS TO IMPROVE STUDENT'S SATISFACTION
WITH SERVICE IN DORMITORY AT THaingUYEN UNIVERSITY
OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION

Nguyen Thi Thanh Quy*, Hoang Chi Thanh, Doan Huyen Trang
University of Economics and Business Administration - TNU

Dormitory service which is indispensable services at universities, has indirect impact on the effectiveness of training. Good dormitory services will help students to have psychological comfort, good learning environment, and indirectly improve learning outcomes. Recognizing the importance of research issues, this study interviewed about 289 boarding students' satisfaction with services in dormitories of Thainguyen University of Economics and Business Administration. Then, based on the results, authors suggest a number of solutions to improve the quality of dormitory services to meet the needs of students the best when they live and study in the school dormitory.

Keywords: *Satisfaction, dormitory service, students, SERVQUAL, multivariate linear regression*

Ngày nhận bài: 18/11/2016; Ngày phản biện: 28/11/2016; Ngày duyệt đăng: 31/3/2017

* *Tel: 0917 558382, Email: thanhquyn.91@gmail.com*