

Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền năm 2025

TS. LƯU HỒNG MINH

Học viện Báo chí và Tuyên truyền; Email: minhpbvbt@gmail.com

Nhận ngày 15 tháng 9 năm 2025; chấp nhận đăng tháng 12 năm 2025.

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của sinh viên đối với các điều kiện cơ sở vật chất và dịch vụ tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền, đồng thời xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng đó. Sử dụng phương pháp khảo sát định lượng và phân tích thống kê tiên tiến, bao gồm phân tích nhân tố khám phá (EFA) và Hồi quy tuyến tính đa biến, nghiên cứu đã thu thập và phân tích dữ liệu từ một mẫu 920 sinh viên của Học viện tháng 4 - 5 năm 2025. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung của sinh viên tương đối cao. Phân tích hồi quy chỉ ra rằng các yếu tố ☐Mức độ đáp ứng☐☐Cơ sở vật chất☐☐Mức độ tin cậy☐☐Năng lực phục vụ☐và ☐Sự quan tâm☐có tác động tích cực và ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng tổng thể của sinh viên. Đáng chú ý, hai yếu tố ☐Mức độ tin cậy☐và ☐Năng lực phục vụ☐khi phân tích nhân tố EFA được xếp vào cùng loại nhóm nhân tố. Những phát hiện này cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng, giúp Học viện Báo chí và Tuyên truyền xây dựng các giải pháp chiến lược nhằm nâng cao trải nghiệm học tập và sự gắn bó của sinh viên, đồng thời đóng góp vào hiểu biết chung về sự hài lòng của sinh viên trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ; cơ sở vật chất; phục vụ; mức độ hài lòng.

Abstract: This study aims to comprehensively assess student satisfaction with the facilities and services at the Academy of Journalism and Communication, while identifying key factors that influence this satisfaction. Using quantitative survey methods and advanced statistical techniques, including Exploratory Factor Analysis (EFA) and multiple linear regression, the research collected and analyzed data from a sample of 920 students of the Academy during April - May 2025. The results show that overall student satisfaction is relatively high. Regression analysis indicates that the factors ☐Responsiveness☐☐Facilities☐☐Reliability☐☐Service competence☐and ☐Care/Empathy☐have positive and statistically significant effects on overall satisfaction. Notably, the factors ☐Reliability☐and ☐Service competence☐were grouped together under the same factor category in the EFA analysis. These findings provide important practical insights that can help the Academy develop strategic solutions to enhance the learning experience and student engagement, while contributing to broader understanding of student satisfaction in the context of Vietnamese higher education.

Keywords: service quality; facilities; service; satisfaction.

1. Lý thuyết vận dụng nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện đại, sự hài lòng của sinh viên đã trở thành một chỉ số chất lượng quan trọng, phản ánh hiệu quả hoạt động và uy tín của một cơ sở đào tạo. Việc đánh giá mức độ hài lòng không chỉ giúp các trường đại học hiểu rõ hơn về trải nghiệm của người học mà còn là cơ sở để hoạch định chiến lược, cải thiện chất lượng dịch vụ và duy trì vị thế cạnh tranh. Trong một thị trường giáo dục ngày càng cạnh tranh, nơi các trường đại

học không chỉ cạnh tranh về chất lượng đào tạo mà còn về khả năng thu hút và giữ chân sinh viên, sự hài lòng của sinh viên trực tiếp ảnh hưởng đến tỷ lệ duy trì sinh viên, khả năng tuyển sinh và danh tiếng tổng thể của tổ chức. Điều này biến việc đánh giá sự hài lòng từ một hoạt động kiểm tra chất lượng đơn thuần thành một yếu tố chiến lược sống còn cho sự phát triển bền vững của các cơ sở giáo dục.

Nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên thường được xây dựng trên các lý thuyết nền tảng về chất lượng dịch vụ và hành vi người tiêu dùng. Trong bối cảnh giáo dục, sinh

viên đến trường với những kỳ vọng nhất định về chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, và trải nghiệm học tập tổng thể. Mức độ hài lòng của họ sẽ phụ thuộc vào việc những kỳ vọng này được đáp ứng, vượt qua hay không đạt được. Nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng sử dụng các dịch vụ đã được nhiều nhà khoa học nghiên cứu và xây dựng nên các bộ tiêu chí để đánh giá chúng, những người đầu tiên có thể kể đến là Parasuraman và các cộng sự năm 1985 đã giới thiệu thang đo với 10 thành phần đo theo thang đo Likert 7 bậc: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ; (5) Tiếp cận; (6) Ân cần; (7) Thông tin; (8) Tín nhiệm; (9) An toàn; (10) Thấu hiểu⁽¹⁾. Thang đo này bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên thang đo cho thấy có sự phức tạp trong đo lường do quá nhiều câu hỏi và không đạt giá trị phân biệt để đánh giá giữa các loại câu hỏi. Do đó, các nhà nghiên cứu này đưa ra thang đo SERVQUAL gồm 5 thành phần với 20 biến quan sát⁽²⁾, cụ thể các thành phần như sau: (1) Phương tiện hữu hình: sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, con người và vật liệu, công cụ thông tin; (2) Tin cậy: khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn; (3) Đáp ứng: mức độ mong muốn và sẵn sàng đáp ứng nhu cầu một cách kịp thời; (4) Sự đảm bảo: kiến thức, chuyên môn và phong cách đảm bảo đạt được sự tin tưởng từ đối tượng; (5) Cảm thông: thể hiện sự ân cần, quan tâm. Trên thực tế, thang đo lường SERVQUAL dựa trên các biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ mà đối tượng kỳ vọng và thực tế cảm nhận được. Sai biệt (cảm nhận trừ kỳ vọng) của đánh giá biểu thị chất lượng dịch vụ. Theo các nhà nghiên cứu trong kinh tế, chất lượng dịch vụ là một tiền đề của sự hài lòng của khách hàng mà tiền đề này có ảnh hưởng đến cường độ mua sản phẩm/dịch vụ của khách hàng hơn là chất lượng dịch vụ. Từ các các loại thang đo đánh giá sự hài lòng các dịch vụ trong kinh tế nó được áp dụng cho nhiều loại đánh giá mức độ hài lòng với các dịch vụ của cơ sở y tế và giáo dục. Gần đây đã có khá nhiều các nghiên cứu dựa trên thang đo này được triển khai nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên trong các trường đại học, từ đó đưa ra những kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên trong các trường đại học.

Đã có một số nghiên cứu trước đây trong lĩnh vực giáo dục đại học Việt Nam, áp dụng mô hình SERVPERF để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên như nghiên cứu của Trần Thị Mai (2017)⁽³⁾, hay nghiên cứu theo mô hình SERVQUAL Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng và Vũ Hồng Loan (2016)⁽⁴⁾ tại Trường Đại học Lâm nghiệp.

Một số các nghiên cứu khác có đánh giá sự hài lòng của sinh viên nhưng không dựa vào các mô hình trên như: Nghiên cứu của Trần Thị Thái Hà và Ngô Thị Thanh Tùng (2016)⁽⁵⁾ thuộc Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam; Nghiên cứu của Nguyễn Bích Như và Nguyễn Trung Hiếu (2021)⁽⁶⁾ tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng; Nghiên cứu của Lê Hồng Anh (Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Ngoại thương⁽⁷⁾); Nghiên cứu của Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2012 - 2013)⁽⁸⁾ tại Khoa Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ; Nghiên cứu của Lưu Hồng Minh năm 2024⁽⁹⁾ tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

Nhìn chung, các nghiên cứu trước đây đều chỉ ra rằng sự hài lòng của sinh viên chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố cốt lõi như cơ sở vật chất, năng lực/chất lượng của đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ, khả năng đáp ứng, sự tin cậy và sự quan tâm của nhà trường. Tuy nhiên, mức độ ưu tiên và tầm quan trọng tương đối của từng yếu tố lại có sự khác biệt đáng kể giữa các bối cảnh nghiên cứu. Điều này cho thấy dù các loại yếu tố ảnh hưởng có thể tương đồng, nhưng mức độ ưu tiên của chúng có thể thay đổi tùy theo đặc điểm cụ thể của từng trường, đối tượng sinh viên và định hướng đào tạo.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp thu thập thông tin

Nghiên cứu này được thiết kế theo phương pháp hỗn hợp, bao gồm một giai đoạn định tính sơ bộ và một giai đoạn định lượng chủ đạo. Giai đoạn định tính ban đầu được thực hiện thông qua các nguồn tài liệu có liên quan đến các nội dung nghiên cứu và trao đổi nhóm với các bên liên quan chính, bao gồm đại diện lãnh đạo Phòng Hỗ trợ sinh viên và các giảng viên có kinh nghiệm đang công tác tại trường.

Giai đoạn nghiên cứu định lượng dựa trên bảng hỏi khảo sát (an kết) gồm rất nhiều câu hỏi về niềm tin, đánh giá của sinh viên về nhiều vấn đề khác nhau trong đó có 32 câu hỏi liên quan đến sự hài lòng được phân tích trong bài viết. Các câu hỏi không đưa vào phân tích bao gồm 30 câu hỏi đánh giá về nhiều lĩnh vực khác nhau trên thế giới và Việt Nam, 87 câu hỏi đánh giá về nhiều lĩnh vực của nhà trường, 37 câu hỏi đánh giá về niềm tin và 8 câu hỏi liên quan đến đặc điểm cá nhân của sinh viên.

2.2. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu phỏng vấn theo bảng hỏi định lượng được áp dụng là phương pháp chọn mẫu chùm (chùm được xác định là các lớp học tín chỉ trong học kỳ 2 năm học 2024 - 2025). Tổng số sinh viên được đào tạo cung cấp là 50.946 sinh viên (chính quy) đang học trong 1.046 lớp tín chỉ. Theo thiết kế quy trình chọn mẫu tác giả dự định chọn 50 lớp theo phương pháp chọn ngẫu nhiên hệ thống từ danh

sách 1.069 lớp tin chỉ được Học viện Báo chí và Tuyên truyền công bố đầu học kỳ 2 năm học 2024 - 2025. Dựa trên công thức chọn mẫu chùm qua 2 giai đoạn có độ chính xác của kết quả nghiên cứu phụ thuộc nhiều số chùm lựa chọn và số sinh viên lựa chọn trong mỗi chùm (cùng lựa chọn 1.000 sinh viên nhưng có thể lựa chọn 25 sinh viên trong 40 chùm hay 20 sinh viên trong 50 chùm sẽ có độ chính xác khác nhau). Do vậy cần tính $deff = 1 + (b-1)(Roh)$, theo tính ước từ các nghiên cứu trước Roh là 0,03, từ đó $deff = 1 + (10-1) \times 0,03 = 1,57$ ta sẽ có mẫu nghiên cứu 1000 sinh viên tương đương với $n = 1.000/1,57 = 636,9$ của chọn mẫu ngẫu nhiên⁽¹⁰⁾. Theo công thức chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản với độ chính xác 95% (tương ứng sai số 0,05) với tổng số sinh viên trong trường là 50946 sinh viên ta cần chọn là $n = 1/(e^2/N) = 1/(0,0025/50946) = 399,7$ như vậy chỉ cần chọn 400 sinh viên đã đảm bảo độ chính xác 95% nhưng theo dự định tính 636,9 cao hơn 1,5 lần.

Quá trình thực hiện chọn mẫu thực tế có 52 lớp đã được chọn vào danh sách nghiên cứu tuy nhiên khi tiếp cận có một số lớp không tiếp cận được (đi thực tế, thực địa trong thời gian phòng vấn), kết quả còn 48 lớp tiếp cận được và một số sinh viên không đồng ý trả lời kết quả số mẫu thực tế để phân tích là 920 sinh viên. Như vậy số lượng mẫu vẫn đảm bảo độ chính xác cao hơn mức dự định $920/1,57 = 585,8$ (cao hơn 400 khá nhiều). Việc lập danh sách các lớp để chọn vào mẫu và giám sát sinh viên đến các lớp phòng vấn được giảng viên giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo chính xác các thông tin thu thập. Phân bố mẫu nghiên cứu như sau: sinh viên năm thứ tư: 26,1%; sinh viên năm thứ ba: 25,0%; sinh viên năm thứ nhất 30,5 và năm thứ hai 18,4%; giới tính: 64,6% là nữ và 35,4% là nam; ngành học: khối lý luận chiếm 41,2%, khối nghiệp vụ chiếm 58,8%.

2.3. Phương pháp phân tích thông tin

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đánh giá sự hài lòng của sinh viên trên 5 chiều cạnh SERVQUAL đã nêu ở mục 1. Các chiều cạnh cụ thể của sự hài lòng của sinh viên được đo lường bao gồm: [Độ tin cậy], [Khả năng đáp ứng], [Cơ sở vật chất], [Năng lực phục vụ] và [Sự quan tâm, thấu hiểu sinh viên]. Mỗi chiều cạnh này gọi là nhân tố và được phân tích như là các biến độc lập tác động đến biến phụ thuộc (sự hài lòng tổng thể) gồm 4 biến quan sát thể hiện mức độ hài lòng của sinh viên trên các khía cạnh chất lượng phục vụ của giảng viên, cán bộ phục vụ về chương trình và về cơ sở vật chất. Tám biến số về đặc điểm cá nhân của sinh viên như: giới tính, ngành học, năm học, học lực, nơi cư trú trước khi học đại học, đã đăng viên không được phân tích tác động đến biến phụ thuộc (qua chạy số liệu tương quan chưa thấy có sự ảnh hưởng về mặt

thống kê). Có 32 biến quan sát được xếp vào 5 nhân tố, với nhân tố [Độ tin cậy] được đo lường qua 7 biến quan sát, [Khả năng đáp ứng] được đo lường qua 6 biến quan sát, [Cơ sở vật chất] được đo lường qua 8 biến quan sát, [Năng lực phục vụ] được đo lường qua 6 biến quan sát và [Sự quan tâm, thấu hiểu sinh viên] được đo lường qua 5 biến quan sát. Sự lựa chọn các biến quan sát theo 5 nhóm nhân tố dựa trên thang đo SERVQUAL đã được kiểm nghiệm qua nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây, do vậy trước khi phân tích tương quan và hồi quy cần thực hiện kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha để xem các biến quan sát có đảm bảo hội tụ theo từng nhân tố, sau đó 32 biến được đưa vào phân tích phân tích nhân tố khám phá (EFA) để loại bỏ biến quan sát không phù hợp và 5 nhóm nhân tố dự định phân tích có đúng được phân vào nhiều hơn hay ít hơn các nhóm nhân tố dự định. Tất cả các phân tích thống kê được thực hiện bằng phần mềm thống kê chuyên nghiệp SPSS25 bao gồm: Thống kê mô tả; kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha; phân tích nhân tố khám phá (EFA); phân tích tương quan Pearson và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Mức độ hài lòng của sinh viên theo từng nhóm nhân tố trước khi phân tích nhân tố EFA

Đối với biến phụ thuộc (Mức độ hài lòng tổng thể - HL) gồm 4 biến số đánh giá sự hài lòng về chất lượng đào tạo của Học viện Báo chí và Tuyên truyền ($HL = (HL1 + HL2 + HL3 + HL4)/4 = 3,99$). Biến phụ thuộc HL được coi là đánh giá chung về mức độ hài lòng của sinh viên về các khía cạnh chất lượng phục vụ của giảng viên, cán bộ phục vụ về chương trình và về cơ sở vật chất. Cụ thể HL1 là [Sự hài lòng về thay đổi chương trình học, cách chấm điểm] (đạt 3,97/5 điểm); HL2 là [Sự hài lòng cán bộ phục vụ, các cán bộ phòng ban khác giải quyết yêu cầu/ khiếu nại của sinh viên] (đạt 3,97/5 điểm); HL3 là [Sinh viên hài lòng với chất lượng giảng dạy và phẩm chất sư phạm của giảng viên] (đạt 4,10/5 điểm); HL4 là [Sinh viên hài lòng về hoạt động bảo trì, sửa chữa cơ sở vật chất của trường] (đạt 3,92/5 điểm).

Nhân tố 1: [Độ tin cậy], gồm 7 tiêu chí đánh giá có điểm trung bình chung là 3,962 điểm, $TC = (TC1 + TC2 + TC3 + TC4 + TC5 + TC6 + TC7)/7$. Trong đó TC1 là [Thông tin liên quan đến học tập được cung cấp đầy đủ và kịp thời] (đạt 4,02/5 điểm); TC2 là [Thời gian giải đáp đúng hẹn và nhanh chóng cho sinh viên] (đạt 3,86/5 điểm); TC3 là [Điều kiện cơ sở vật chất có làm đúng như cam kết] (đạt 3,86/5 điểm); TC4 là [Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ tìm kiếm, đáp ứng đầy đủ, phù hợp với sinh viên] (đạt 3,93/5 điểm); TC5 là [Cán bộ các phòng ban thực hiện đúng quy trình, thủ tục hành

chính một cách nhất quán giúp sinh viên thực hiện đơn giản, dễ theo dõi (đạt 3,95/5 điểm); TC6 là Các chính sách học bổng, hỗ trợ tài chính được triển khai minh bạch, công bằng (đạt 4,07/5 điểm); TC7 là Hình thức kỷ luật phù hợp, có tính răn đe và hướng đến thay đổi tích cực (đạt 4,00/5 điểm).

Nhân tố 2: Khả năng đáp ứng được đo bằng 6 biến quan sát, có điểm trung bình chung là 4,003 điểm: $DU = (DU1 + DU2 + DU3 + DU4 + DU5 + DU6) / 6$. Trong đó DU1 là Giảng viên có niềm nở ân cần khi giao tiếp với sinh viên (đạt 4,04/5 điểm); DU2 là Giảng viên luôn sẵn sàng hướng dẫn giải đáp cho sinh viên thắc mắc của SV (đạt 3,96/5 điểm); DU3 là Giảng viên luôn làm đúng nhiệm vụ của mình (đạt 4,06/5 điểm); DU4 là Số lượng cán bộ trường học bố trí hợp lý đầy đủ thuận tiện để giải đáp những thắc mắc của sinh viên (đạt 3,97/5 điểm); DU5 là Ban Giám đốc nhà trường đáp ứng kịp thời và thỏa đáng những yêu cầu của sinh viên (đạt 3,99/5 điểm); DU6 là Lãnh đạo khoa/viện chủ động lắng nghe và đưa ra hướng dẫn phù hợp khi sinh viên gặp khó khăn học tập (đạt 4,00/5 điểm).

Nhân tố 3: Cơ sở vật chất được đo bằng 7 tiêu chí, $CSVC = CSVC1 + CSVC2 + CSVC3 + CSVC4 + CSVC5 + CSVC6 + CSVC7 + CSVC8 / 8 = 3,950$ điểm. Trong đó CSVC1 là Trường có đầy đủ phòng học sạch sẽ, thông thoáng, trang bị thiết bị hỗ trợ học tập, và hệ thống phòng thí nghiệm, thực hành hoạt động tốt (đạt 4,02/5 điểm); CSVC2 là Thư viện của trường cung cấp tài liệu học tập phong phú, trang thiết bị tra cứu thuận tiện cho sinh viên (đạt 3,92/5 điểm); CSVC3 là Ký túc xá sinh viên đầy đủ chỗ ở, sạch sẽ, với các tiện ích như wifi, bình nóng lạnh, tivi, và chỗ phơi đồ (đạt 3,97/5 điểm); CSVC4 là Trường có các khu vực thể dục, thể thao, giải trí (sân thể dục, căng tin) đáp ứng nhu cầu sinh viên (đạt 3,95/5 điểm); CSVC5 là Dịch vụ ăn uống đảm bảo vệ sinh, an toàn, và tổ chức sạch sẽ, đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên (đạt 3,86/5 điểm); CSVC6 là Hệ thống điện, nước luôn được cung cấp đầy đủ và thuận tiện cho sinh viên sử dụng (đạt 3,97/5 điểm); CSVC7 là Các dịch vụ công trong trường, bao gồm bưu điện, ngân hàng, trạm y tế và các tiện ích công cộng khác, đều thuận tiện và dễ tiếp cận (đạt 3,97/5 điểm); CSVC8 là Không gian xanh, khuôn viên trường tạo được môi trường học tập tốt cho sinh viên (đạt 4,01/5 điểm).

Nhân tố 4: Năng lực phục vụ được đo bằng 6 biến quan sát, $NL = NL1 + NL2 + NL3 + NL4 + NL5 + NL6 = 3,958$ điểm. Trong đó, NL1 là Ban quản lý của nhà trường có năng lực làm việc quản lý và phục vụ tốt (đạt 4,02/5 điểm); NL2 là Nhà trường thường xuyên tổ chức sửa chữa bảo hành cơ sở vật chất (đạt 3,91/5 điểm); NL3 là Nhà trường có hệ thống đảm bảo an ninh tốt cho sinh viên (đạt 3,98/5

điểm); NL4 là Phòng công tác SV có năng lực chuyên môn tốt có khả năng giải đáp tốt những thắc mắc của SV (đạt 3,94/5 điểm); NL5 là Các phòng thực hành có hướng dẫn sử dụng thiết bị thực hành đầy đủ, thuận tiện (đạt 3,97/5 điểm); NL6 là Trường có thông tin chỉ dẫn sơ đồ hướng dẫn đầy đủ thuận tiện để tìm kiếm (đạt 3,92/5 điểm).

Nhân tố 5: Sự quan tâm, thấu hiểu sinh viên được đo bằng 5 biến quan sát $QT = QT1 + QT2 + QT3 + QT4 + QT5 = 3,991$ điểm. Trong đó, QT1 là Nhà trường thường xuyên tổ chức lấy ý kiến sinh viên về đánh giá chất lượng điều kiện sinh hoạt học tập (đạt 4,05/5 điểm); QT2 là Nhà trường luôn lắng nghe và phản hồi các ý kiến của sinh viên (đạt 3,97/5 điểm); QT3 là Nhà trường thường xuyên kiểm tra, đánh giá và từng bước đổi mới, hiện đại hóa cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ học tập và sinh hoạt cho sinh viên (đạt 3,97/5 điểm); QT4 là Những thắc mắc, phản ánh của sinh viên được xử lý nhanh chóng đúng quy trình (đạt 3,96/5 điểm); QT5 là Sinh viên trong lớp tạo được không khí học tập tích cực và đoàn kết với nhau (đạt 4,00/5 điểm).

Kết quả đối với từng biến quan sát đều có kết điểm trung bình khá cao từ 3,860 đến 4,007 điểm (trên thang điểm 5). Nhóm nhân tố Khả năng đáp ứng đạt điểm trung bình cao nhất (4,003), cho thấy sinh viên đánh giá cao sự chủ động, linh hoạt và tốc độ phản hồi của nhà trường trong việc giải quyết các yêu cầu và nhu cầu học tập. Nhóm có điểm trung bình thấp nhất là Cơ sở vật chất (3,950), (mặc dù vẫn ở mức cao so với nhiều trường đại học khác), nhưng có thể thấy một số hạn chế hoặc kỳ vọng chưa được đáp ứng đầy đủ từ phía đánh giá của sinh viên.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của sinh viên theo từng nhóm biến số cho thấy điểm trung bình đánh giá sự hài lòng tổng thể về chất lượng đào tạo của Học viện Báo chí và Tuyên truyền qua biến phụ thuộc đại diện HL là 3,966 điểm phản ánh khá đầy đủ, chính xác các biến độc lập trong các khoảng từ 3,950 đến 4,003. Nếu so sánh với kết quả nghiên cứu tương tự tại một số trường đại học về sự hài lòng và các nhân tố đều cao hơn khoảng 0,2 - 0,5 điểm (thang đo 1 - 5).

3.2. Mức độ hài lòng của sinh viên theo từng nhóm nhân tố sau khi phân tích nhân tố EFA

Đối với nhóm nhân tố theo biến phụ thuộc cũng như 5 nhân tố theo biến độc lập đều có tính hội tụ cao (dựa vào hệ số Cronbach's Alpha đều trên 0,6).

Các hệ số Cronbach's Alpha mạnh mẽ này khẳng định rằng các mục hỏi trong mỗi thang đo có tính tương quan cao và nhất quán trong việc đo lường cùng một khái niệm tiềm ẩn. Đảm bảo rằng dữ liệu thu thập được đáng tin cậy và phù hợp để tiến hành các phân tích thống kê phức tạp hơn như

phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy.

Toàn bộ 32 biến quan sát thuộc 5 nhóm nhân tố được đưa vào chạy phân tích nhân tố EFA qua phần mềm SPSS. Quá trình chạy EFA được thực hiện lặp lại qua 2 vòng, vòng 1 có 5 biến quan sát thuộc loại xấu cần loại bỏ và xếp lại: Biến CSVC1, NL1, NL3 bị loại bỏ vì bị xếp vào tất cả các nhóm nhân tố và không có nhóm nào đạt trên 0,5. Biến số TC6 và TC7 thuộc nhóm nhân tố "Độ tin cậy" được ghép vào nhóm nhân tố "Khả năng đáp ứng".

Theo mô hình lý thuyết đã nêu ở trên nhóm nghiên cứu đã xác định 5 nhóm nhân tố theo mô hình SERVPERF nhưng kết quả chạy EFA từ 5 nhóm nhân tố còn bốn nhân tố qua cả hai lượt chạy với tổng phương sai trích 61,28 cho thấy bốn nhân tố cuối cùng giải thích được 61,28% tổng phương sai trong sự hài lòng của sinh viên. Điều này cho thấy bốn nhân tố này có khả năng giải thích đáng kể sự biến động trong mức độ hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở kết quả này tác giả chạy lại với bốn nhóm nhân tố mới để xác định hệ số tương quan Hệ số Cronbach's Alpha sau đó chạy phân tích nhân tố EFA xem có xuất hiện các biến xấu hay không. Kết quả nhóm nhân tố "Cơ sở vật chất" từ 8 biến quan sát còn 7 biến quan sát và hệ số Cronbach's Alpha là 0,894. Nhóm nhân tố "Độ tin cậy" từ 7 biến quan sát còn 5 biến quan sát có hệ số Cronbach's Alpha 0,870.

Nhân tố "Năng lực phục vụ" và "Sự quan tâm/thấu hiểu" tổng có 11 biến quan sát thuộc 2 nhóm nhưng có 2 biến NL1 và NL3 bị loại bỏ, do vậy còn 9 biến quan sát hệ số Cronbach's Alpha rất cao đạt 0,911. Nhân tố "khả năng đáp ứng" từ 6 biến quan sát được tăng lên 8 biến quan sát đạt hệ số Cronbach's Alpha là 0,905.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của sinh viên theo từng nhóm biến số cho thấy điểm trung bình đánh giá sự hài lòng tổng thể vẫn không thay đổi 4,042 điểm cao hơn các nhân tố thuộc biến độc lập. Có 3 biến số bị loại bỏ khỏi mô hình phân tích và có 2 biến số phải chuyển dịch sang nhóm nhân tố khác.

3.3. Phân tích hai chiều các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng (qua tương quan Pearson)

Phân tích tương quan Pearson được thực hiện để đánh giá mối quan hệ tuyến tính giữa bốn nhân tố độc lập (Tin cậy, Đáp ứng, Cơ sở vật chất và Năng lực + Quan tâm) và biến phụ thuộc (Mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên). Kết quả cho thấy tất cả các hệ số tương quan đều mang giá trị dương khá cao, dao động từ 0,571 đến 0,669 và đều có ý nghĩa thống kê cao ở mức 1% (Sig. < 0,001). Điều này khẳng định rằng có một mối quan hệ rõ rệt và đáng tin cậy giữa từng yếu tố chất lượng dịch vụ đào tạo và mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên. Cụ thể, yếu tố "Năng lực phục

vụ" ($r=0,605$), có mức tương quan cao nhất với sự hài lòng. Tiếp theo là "Năng lực + Quan tâm" có hệ số tương quan $r=0,653$ tiếp theo là "Cơ sở vật chất" ($r=0,605$) và cuối cùng là "Độ tin cậy" ($r=0,571$).

Kết quả này cho thấy khả năng phản hồi và giải quyết kịp thời các nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên đóng vai trò đặc biệt quan trọng và phản ánh rằng sinh viên đánh giá cao sự tận tâm, chuyên nghiệp, điều kiện học tập và khả năng đáp ứng của Học viện.

3.4. Phân tích đa biến các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng (qua hồi quy tuyến tính đa biến)

Thông số mô hình: Mô hình hồi quy đạt ý nghĩa thống kê cao với Sig. $F < 0,001$. Hệ số xác định R^2 đạt 0,754 và R^2 hiệu chỉnh là 0,753. Mô hình hồi quy này được đánh giá là phù hợp và có độ chính xác rất cao (chỉ số Durbin-Watson là 1,840, nằm trong khoảng chấp nhận được (1,5 - 2,5), giá trị VIF cho tất cả các biến độc lập đều nhỏ hơn 5) cho thấy không có dấu hiệu rõ rệt vấn đề tự tương quan giữa các sai số và không có vấn đề đa cộng tuyến nghiêm trọng, đảm bảo tính ổn định và tin cậy của các hệ số hồi quy.

Mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố: Nhóm nhân tố gộp "Quan tâm/thấu hiểu" và "Năng lực phục vụ" có ảnh hưởng lớn thứ nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên, với hệ số hồi quy chuẩn hóa khá cao $Beta=0,318$ và mức ý nghĩa thống kê khá cao (Sig. < 0,001). Điều này cho thấy yếu tố này đã tạo ra sự khác biệt rõ ràng trong cảm nhận sự hài lòng tổng thể của sinh viên trong mô hình hồi quy này. Từ cách tiếp cận xã hội học, có thể lý giải rằng sinh viên hiện nay chú trọng vào kỹ năng chuyên môn hay năng lực quản trị hành chính từ phía nhà trường. Điều này đặt ra yêu cầu cho nhà trường cần tiếp tục nâng cao năng lực chuyên môn và đổi mới cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo hướng "lấy sinh viên làm trung tâm" nơi sự hiệu quả hành chính được xem là một điều kiện cơ bản.

Khả năng đáp ứng: Yếu tố này có ảnh hưởng thứ hai đến mức độ hài lòng của sinh viên, với hệ số hồi quy chuẩn hóa $Beta=0,240$ và mức ý nghĩa thống kê rất cao (Sig. < 0,001). Điều này phản ánh sự kỳ vọng khá lớn của sinh viên vào khả năng phản hồi, hỗ trợ nhanh chóng và chủ động từ phía nhà trường. Từ góc nhìn xã hội học, điều này cho thấy sinh viên mong muốn được công nhận như những chủ thể có tiếng nói và được phục vụ một cách công bằng trong hệ thống giáo dục.

Yếu tố "Độ tin cậy" ($Beta=0,159$, Sig. < 0,001) có $Beta=0,206$, Sig. < 0,001 thể hiện khía cạnh niềm tin và sự kết nối xã hội giữa nhà trường và sinh viên. Khi sinh viên cảm thấy rằng nhà trường đáng tin cậy, minh bạch và có sự quan tâm đến nhu cầu, cảm xúc của họ, mức độ hài lòng sẽ

gia tăng rõ rệt.

Yếu tố [Cơ sở vật chất] ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng tổng thể của sinh viên ($Bet=0,198$, $Sig.<0.001$), cho thấy điều kiện học tập vật lý vừa có sự đánh giá thấp (đứng vị trí thứ ba trong bốn nhóm nhân tố) và cũng có ảnh hưởng đến sự hài lòng tổng thể nhưng ở mức độ thấp nhất, nó không được coi là nền tảng quan trọng trong việc hình thành cảm nhận tích cực của sinh viên.

4. Kết luận

Nghiên cứu dựa trên các lý thuyết về sự hài lòng, tổng hợp những nghiên cứu thực tế có liên quan để xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền đối với các điều kiện cơ sở vật chất và dịch vụ. Dựa trên kết quả nghiên cứu đã đánh giá được thực trạng dịch vụ cơ sở vật chất và phục vụ tại Học viện, tìm ra được các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên 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 về sự quan tâm đến nhu cầu của sinh viên. Cả 5 yếu tố đều được kiểm định qua các công cụ thống kê để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu. Nhìn chung, sinh viên thể hiện mức độ hài lòng tương đối cao, vượt trội so với một số nghiên cứu tương tự tại các trường đại học khác trong nước. Thông qua phân tích nhân tố khám phá, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đã được tái cấu trúc thành bốn nhân tố chính: [Sự quan tâm và năng lực phục vụ], [Cơ sở vật chất], [Mức độ đáp ứng] và [Mức độ tin cậy]. Sự hợp nhất của [Sự quan tâm] và [Năng lực phục vụ] Đây là một phát hiện cho thấy thang đo SERVQUAL theo 5 nhóm nhân tố có thể rút gọn còn còn 4 nhóm nhân tố, chúng ta cần có nhiều nghiên cứu khác để khẳng định lại nhận định này.

Phân tích đơn biến cho thấy yếu tố [Mức độ đáp ứng] ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng tổng thể của sinh viên nhưng khi phân tích đa biến đã đưa yếu tố [Sự quan tâm và năng lực phục vụ] từ vị trí thứ hai trở thành yếu tố có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất và đẩy yếu tố này xuống vị trí thứ hai. Tương tự, yếu tố [Cơ sở vật chất] từ vị trí thứ ba trong phân tích đơn biến bị kéo xuống vị trí thấp nhất, đẩy yếu tố [Mức độ tin cậy] lên vị trí thứ ba. Thông qua phân tích đa biến đã cho thấy 2 yếu tố [Sự quan tâm và năng lực phục vụ] và [Mức độ tin cậy] đã tăng sự ảnh hưởng đến sự hài lòng tổng thể của sinh viên, 2 yếu tố còn đã bị giảm vị trí thứ bậc xếp hạng.

Nghiên cứu này đã 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 với mức độ hài lòng của sinh viên, trong đó chất lượng dịch vụ càng cao mức độ hài lòng cũng càng lớn. Qua kết quả nghiên cứu có thể phát hiện được các dịch vụ nào còn yếu kém, bất cập trong cung cấp dịch, làm cơ sở cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ. Mặc dù qua nghiên cứu này các yếu tố định tính đã được định lượng hóa một cách khoa học, dễ dàng, tuy nhiên phương pháp này cũng còn hạn chế mới chỉ đưa ra mức độ hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng, nhưng không chỉ ra được các nguyên nhân và tồn tại từ đâu. Do vậy các đề xuất giải pháp, khắc phục chưa thực sự thực tế. Do đó cần có những nghiên cứu tiếp theo mô tả, làm rõ những nguyên nhân hay lý do dẫn đến sự hài lòng, kết hợp với phương pháp phân tích nhân tố này để làm rõ cơ sở đề xuất giải pháp./

(1) Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research* [January 1985, Journal of Marketing, Vol. 49, pp 41-50.

(2) Parasuraman, A., L. L. Berry, & V.A. Zeithaml, (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, 67(4): 420-450.

(3) Trần Thị Mai (2017), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Hoa Sen*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.

(4) Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng, Vũ Thị Hồng Loan, *Mô hình nghiên cứu 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, Số 2 (2016): 163-172.

(5) Trần Thị Thái Hà, Ngô Thị Thanh Tùng (2016), *Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục Đại học*, Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam (Số 131, 07/2016).

(6) Nguyễn Bích Như, Nguyễn Trung Hiếu (2021), *Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sinh viên chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng cộng đồng Sóc Trăng*, Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp, tập 10 số 4/2021.

(7) Lê Hồng Anh (2021), *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Ngoại thương*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, Đại học Ngoại Thương.

(8) Nguyễn Thị Bảo Châu, Thái Thị Bích Châu (2013), *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012 - 2013*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, Số 28 (2013).

(9) Lưu Hồng Minh (2024), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về học tập tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền*, Tạp chí Lý luận chính trị và Truyền thông bản điện tử, năm 2024.

(10) Lưu Hồng Minh, Phạm Hương Trà (2023), *Giáo trình Kỹ thuật thu thập thông tin và chọn mẫu trong nghiên cứu xã hội học*, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội, tr.215,157.