

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Huỳnh Thế Nguyễn¹, Phạm Ngọc Dương^{1*}, Trương Thị Thúy Vị¹, Bùi Thị Tố Loan¹

¹ Trường Đại học Tài chính - Marketing

* Tác giả liên hệ: Email: ngocduongx@ufm.edu.vn

Ngày nhận bài: 28/06/2023

Ngày chấp nhận: 26/02/2024

Ngày đăng: 25/04/2024

DOI: 10.52932/jfm.vi3.408

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Thang đo nghiên cứu

Khái niệm	Thang đo	NGUỒN
1. Hỗ trợ từ khối phòng ban	1.1 Văn phòng khoa luôn tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết các vấn đề học vụ kịp thời, hiệu quả.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	1.2 Phòng đào tạo luôn giải quyết kịp thời các vấn đề liên quan đến đăng ký học phần, kế hoạch học tập của sinh viên.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	1.3 Phòng kế hoạch tài chính giải quyết kịp thời các vấn đề liên quan đến học phí, học bổng của sinh viên.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	1.4 Trung tâm tuyển sinh và quan hệ doanh nghiệp thường xuyên có các hoạt động kết nối với doanh nghiệp để sinh viên tham quan, học hỏi.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	1.5 Phòng khảo thí và quản lý chất lượng giải quyết kịp thời các vấn đề liên quan đến điểm học tập của sinh viên	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	1.6 Phòng công tác sinh viên thường xuyên có các hoạt động hỗ trợ sinh viên trong học tập, rèn luyện và cuộc sống.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021); Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
2. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ	2.1 Cố vấn học tập có trình độ chuyên môn cao, có trải nghiệm thực tế để tư vấn quá trình học tập, thực hành của sinh viên.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	2.2 Cố vấn học tập luôn thân thiện, nhiệt tình tư vấn, giải quyết vấn đề học tập của sinh viên.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	2.3 Cố vấn học tập hỗ trợ, tư vấn kịp thời về học tập thực hành, thực tập, việc làm, khởi nghiệp.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	2.4 Cố vấn học tập luôn tư vấn, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về các chế độ chính sách của nhà trường đối với sinh viên	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	2.5 Cố vấn học tập hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về sử dụng các dịch vụ của nhà trường	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính

Khái niệm	Thang đo	NGUỒN
	2.6 Cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn rõ ràng về công tác y tế, các hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ, căng tin, nhà xe.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	3.1 Diện tích các phòng học, giảng đường luôn đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	3.2 Các trang thiết bị tại phòng học, giảng đường (máy chiếu Micro, máy casset, máy lạnh, wifi) được trang bị đầy đủ, vận hành tốt.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	3.3 Khu nhà vệ sinh luôn sạch sẽ, thoáng mát	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	3.4 Khu thể thao (sân bóng đá, bóng chuyền...) đáp ứng tốt nhu cầu học tập, rèn luyện sức khỏe của sinh viên.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
4. Dịch vụ thư viện	4.1 Thư viện cung cấp dịch vụ rất hữu ích cho sinh viên học tập.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	4.2 Thư viện có đầy đủ nguồn học liệu đáp ứng nhu cầu của người học.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	4.3 Thư viện là nơi hoàn hảo để sinh viên học tập.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	4.4 Thư viện được trang bị đầy đủ thiết bị cần thiết để sinh viên truy cập tài liệu trực tiếp và trực tuyến	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
5. Các hoạt động ngoại khóa	5.1 Các hoạt động văn nghệ, thể thao được nhà trường tổ chức thường xuyên cho sinh viên.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh ngữ nghĩa từ nghiên cứu định tính
	5.2 Các hoạt động câu lạc bộ học thuật, các chương trình rèn luyện kỹ năng cho người học được nhà trường tổ chức thường xuyên, liên tục.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	5.3 Các hoạt động phong trào được phổ biến rộng rãi giúp người học dễ dàng tham gia.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	5.4 Các hoạt động phong trào thực sự hữu ích, giúp rèn luyện, hỗ trợ quá trình học tập của người học.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	5.5 Sinh viên được thường xuyên tham quan thực tiễn tại các doanh nghiệp	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020), Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
6. Hỗ trợ tài chính	6.1 Trường có nhiều chính sách học bổng cho sinh viên phấn đấu.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	6.2 Sinh viên dễ dàng nhận được học bổng của Nhà trường	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
	6.3 Sinh viên dễ dàng đóng học phí	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính

Khái niệm	Thang đo	NGUỒN
	6.4 Sinh viên nhận được học bổng theo đúng thời quy định.	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
7. Dịch vụ, ăn, ở, đi lại	7.1 Căn tin của trường phục vụ món ăn, thức uống phong phú, đa dạng. 7.2 Phòng ở rộng rãi, thoáng mát 7.3 Ký túc xá của trường là nơi ở an toàn. 7.4 Các khu sinh hoạt chung tại ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát. 7.5 Có nhiều tuyến xe bus thuận lợi cho việc đi lại của sinh viên	Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Tấn Lương và Nguyễn Ngọc Thông (2021) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
8. Kênh thông tin tương tác	8.1 Các kênh thông tin tương tác nhà trường với người học (Website, fanpage, Email, đường dây nóng) công khai, minh bạch. 8.2 Các kênh thông tin tương tác luôn cung cấp thường xuyên kịp thời các thông tin học vụ, các hoạt động của Trường, Khoa. 8.3 Các kênh thông tin tương tác luôn hỗ trợ tốt việc giải đáp các thắc mắc của sinh viên. 8.4 Các kênh thông tin đa dạng, sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận với các hộ phận khi cần liên hệ.	Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Nguyễn Thanh Vũ và Bùi Quang Tâm (2020) và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính
9. Sự hài lòng chung	9.1 Sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà trường 9.2 Sinh viên hài lòng với các kênh tương tác của nhà trường 9.3 Sinh viên hài lòng với cán bộ cố vấn học tập. 9.4 Sinh viên hài lòng với các hoạt động ngoại khóa 9.5 Sinh viên hài lòng với sự hỗ trợ của các phòng ban. 9.6 Sinh viên hài lòng với dịch vụ thư viện 9.7 Sinh viên hài lòng với hỗ trợ về tài chính của trường.	Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính Đề xuất của nhóm nghiên cứu và điều chỉnh từ ngữ từ nghiên cứu định tính

Phụ lục 2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Thang đo	Mã hóa	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan
Hỗ trợ từ khối hành chính (HTHC)	HTHC1	0,864	0,890	0,754
	HTHC2	0,862		0,760
	HTHC3	0,876		0,671
	HTHC4	0,883		0,628
	HTHC5	0,869		0,717
	HTHC6	0,868		0,720
Đội ngũ hỗ trợ cố vấn học tập (CVHT)	CVHT1	0,946	0,949	0,784
	CVHT2	0,940		0,841
	CVHT3	0,936		0,867
	CVHT4	0,934		0,889
	CVHT5	0,937		0,863
	CVHT6	0,943		0,815
Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ học tập (CSV C)	CSV C1	0,725	0,805	0,684
	CSV C2	0,762		0,618
	CSV C3	0,776		0,574
	CSV C4	0,757		0,617
Thư viện và học liệu (TVHL)	TVHL1	0,914	0,937	0,861
	TVHL2	0,916		0,854
	TVHL3	0,919		0,846
	TVHL4	0,921		0,841
Các hoạt động ngoại khóa (HDNK)	HDNK1	0,888	0,909	0,780
	HDNK2	0,886		0,791
	HDNK3	0,879		0,820
	HDNK4	0,884		0,798
	HDNK5	0,911		0,690
Hỗ trợ về tài chính (HTTC)	HTTC1	0,728	0,804	0,673
	HTTC2	0,755		0,633
	HTTC3	0,809		0,491
	HTTC4	0,715		0,702
Dịch vụ ăn ở (DVAO)	DVAO1	0,821	0,851	0,677
	DVAO2	0,790		0,750
	DVAO3	0,813		0,688
	DVAO4	0,822		0,666
Kênh thông tin tương tác (TTTT)	TTTT1	0,905	0,917	0,772
	TTTT2	0,875		0,862
	TTTT3	0,888		0,824
	TTTT4	0,900		0,789
Sự hài lòng chung (SHL)	SHL1	0,892	0,903	0,685
	SHL2	0,884		0,756
	SHL3	0,899		0,615
	SHL3	0,884		0,754
	SHL5	0,878		0,809
	SHL6	0,895		0,665
	SHL7	0,888		0,722

Phụ lục 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá các nhân tố độc lập

Nhân tố	1	2	3	4	5
CVHT4	0,865				
CVHT5	0,836				
CVHT3	0,835				
CVHT2	0,834				
CVHT6	0,790				
CVHT1	0,758				
H THC1	0,529				
HTTC2		0,731			
HTTC4		0,670			
DVAO2		0,655			
DVAO1		0,567			
DVAO4		0,564			
HTTC1		0,555			
H THC3		0,522			
HDNK3			0,758		
HDNK1			0,743		
HDNK2			0,727		
HDNK4			0,704		
HDNK5			0,578		
TVHL3				0,851	
TVHL2				0,837	
TVHL1				0,832	
TVHL4				0,787	
TTTT1					0,777
TTTT2					0,741
TTTT4					0,657
TTTT3					0,652
HTTC3					0,574
Các kiểm định					
	KMO				0,959
	Giá trị Sig (Bartlett's Test of Sphericity)				0,000
	Tổng phương sai trích				72,975
	Giá trị Eigenvalue				1,058

Phụ lục 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho nhân tố phụ thuộc

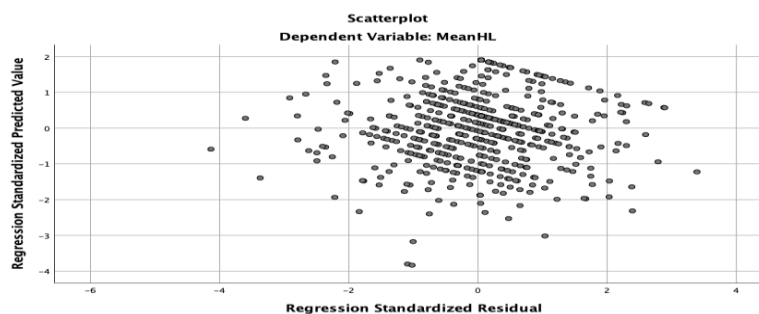
Nhân tố	1
SHL1	0,771
SHL2	0,831
SHL3	0,713
SHL4	0,832
SHL5	0,871
SHL6	0,753
SHL7	0,805

Các kiểm định	
KMO	0,921
Giá trị Sig (Bartlett's Test of Sphericity)	0,000
Tổng phương sai trích	63,767
Giá trị Eigenvalue	4,464

Phụ lục 5. Kiểm định sự vi phạm của các giả định của mô hình hồi quy

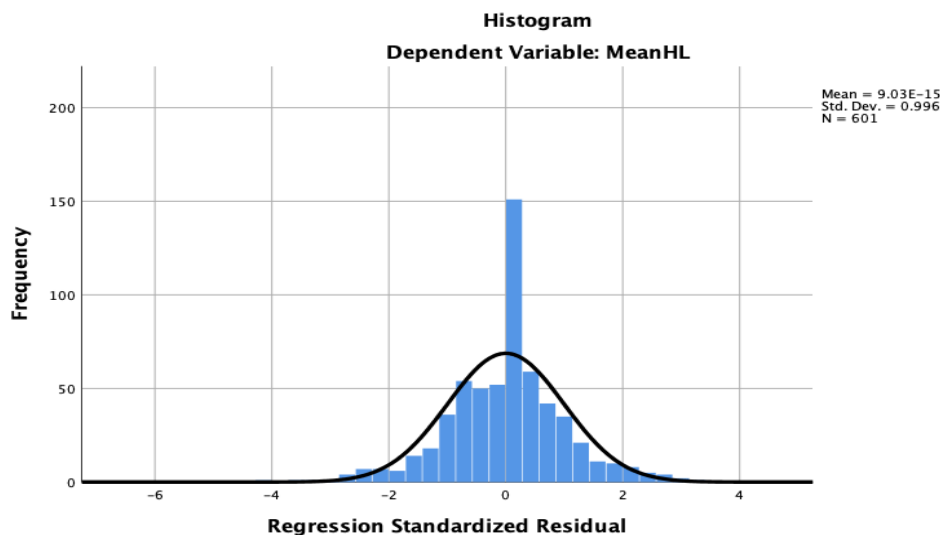
Kiểm định phương sai thay đổi

Hình 1 bên dưới cho ta thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường đi của trục tung và trục hoành chứ không tạo nên bất cứ cụm hoặc hình dạng nào. Như vậy có thể kết luận rằng: giả định phương sai không đổi của mô hình hồi quy là không vi phạm, không có hiện tượng phương sai thay đổi.



Hình 1. Biểu đồ phần dư phân tán

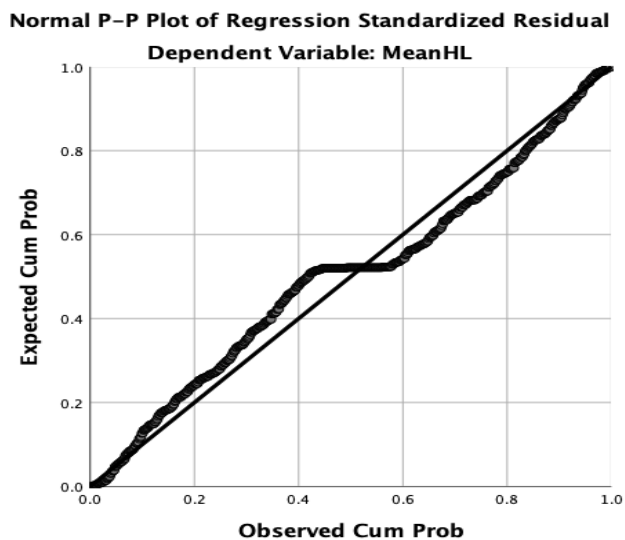
Kiểm định phần dư có phân phối chuẩn



Hình 2. Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa

Hình 2 cho thấy phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn, cụ thể: Mean = 9.03E-15 là rất nhỏ (xấp xỉ bằng 0) và độ lệch chuẩn Std. Dev. = 0,996 tức gần bằng 1. Vì vậy có thể kết luận rằng giả thiết phân phối chuẩn không bị vi phạm hay sai số có phân phối chuẩn. Ngoài ra, đồ thị phân bố phần dư có dạng gần giống phân phối chuẩn từ đó suy ra mô hình không vi phạm các giả thuyết khi chạy hồi quy các biến độc lập.

Hình 3 dưới đây cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng như vậy giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm



Hình 3. Biểu đồ P-P khảo sát phân phối chuẩn của phần dư