

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KÝ TÚC XÁ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Lê Phước Hương^{1*}, Lê Thị Mộng Thuý¹

¹Trường Đại học Cần Thơ

* Tác giả liên hệ: Email: lphuong@ctu.edu.vn

Ngày nhận bài: 02/03/2024 Ngày chấp nhận: 12/08/2024 Ngày đăng: 25/02/2025

DOI: 10.52932/jfm.v16i1.493

Phụ lục 1. Bảng tổng hợp thang đo

Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
Năng lực phục vụ		
NL1	Ban quản lý KTX có chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	Cronin và Taylor (1992), Huỳnh Văn Tân (2016), Nguyễn Thị Thanh Quý và cộng sự (2017), Hà Nam Khánh Giao và Đặng Thị Mỹ Hòe (2018)
NL2	Ban quản lý KTX nhiệt tình, vui vẻ có trách nhiệm với công việc	
NL3	Ban quản lý KTX có năng lực xử lý tình huống chuyên nghiệp, làm việc tích cực và chủ động	
NL4	Ban quản lý KTX luôn giải quyết mọi thắc mắc, yêu cầu của sinh viên nhanh chóng, chính xác và thỏa đáng	
Giá cả cảm nhận		
GC1	Giá phòng hợp lý với khả năng của bạn	Huỳnh Văn Tân (2016), Trần Thị Kim Chi (2019), Nguyễn Thị Thanh Quý và cộng sự (2017)
GC2	Giá phòng phù hợp với chất lượng dịch vụ KTX	
GC3	Giá phòng thấp hơn so với các nhà trọ bên ngoài	
GC4	Giá các loại dịch vụ (điện, nước, wifi, giữ xe) hợp lý	
GC5	Chi phí sinh hoạt ăn uống trong KTX hợp lý	
Khả năng đáp ứng		
DU1	Ban quản lý KTX luôn sẵn đáp ứng các nhu cầu cần thiết	Cronin và Taylor (1992), Huỳnh Văn Tân (2016), Nguyễn Thị Thanh Quý và cộng sự (2017), Hà Nam Khánh Giao và Đặng Thị Mỹ Hòe (2018)
DU2	KTX luôn có người trực 24/24 đảm bảo an ninh	
DU3	KTX đáp ứng nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể thao	
DU4	Dịch vụ ăn uống (căn tin) phù hợp với nhu cầu sinh viên	
DU5	Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe cho sinh viên được đáp ứng đầy đủ	
DU6	Nơi giữ xe an toàn rộng rãi đáp ứng nhu cầu của sinh viên	
Sự tin cậy		
TC1	Nhà trường luôn thực hiện đúng tiến độ những cam kết đã đề ra	Cronin và Taylor (1992), Huỳnh Văn Tân (2016), Nguyễn Thanh Tông (2016)
TC2	KTX là nơi lưu trú đáng tin cậy và an toàn cao	
TC3	Thông tin về chỗ ở, tiền phòng, tiền điện, tiền nước, các khoản dịch vụ của sinh viên được công bố đúng hạn	
TC4	Việc giải quyết nhu cầu cho sinh viên trong KTX luôn chặt chẽ, chính xác	

Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
TC5	Tình hình an ninh (mất trộm, đánh nhau, ...) được kiểm soát chặt chẽ.	
Phương tiện hữu hình		
HH1	Toàn bộ kiến trúc của KTX tạo cho bạn ấn tượng, tiện nghi và đẹp mắt	Cronin và Taylor (1992), Huỳnh Văn Tân (2016), Nguyễn Thanh Tùng (2016), Trần Thị Kim Chi (2019)
HH2	Diện tích phòng đảm bảo đủ không gian thực hiện các hoạt động (chỗ ngủ, chỗ học, ăn uống, vệ sinh cá nhân, ...) cho sinh viên	
HH3	Trang thiết bị trong phòng (giường, bàn, ghế, quạt, ...) được cung cấp đầy đủ	
HH4	KTX có khu vui chơi giải trí thể thao	
HH5	KTX đảm bảo an toàn về phòng chống cháy nổ	
HH6	Các dịch vụ điện, nước ổn định	
Sự cảm thông		
CT1	Ban quản lý KTX luôn lắng nghe, chia sẻ và tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của sinh viên ở KTX	Cronin và Taylor (1992), Huỳnh Văn Tân (2016), Hà Nam Khánh Giao và Đặng Thị Mỹ Hòe (2018)
CT2	Ban quản lý KTX thường xuyên tổ chức các buổi giao lưu, tư vấn	
CT3	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ, giúp đỡ những sinh viên ở KTX có hoàn cảnh khó khăn	
CT4	Các quy định về thời gian sinh hoạt, vui chơi là hợp lý	
Sự hài lòng		
HL1	Tôi cảm thấy hài lòng với phong cách và thái độ phục vụ của Ban quản lý KTX	Parasuraman và cộng sự (1994), Huỳnh Văn Tân (2016), Nguyễn Thanh Tùng (2016)
HL2	Tôi cảm thấy hài lòng với thủ tục và cách thức tổ chức phục vụ	
HL3	Tôi cảm thấy hài lòng với trang thiết bị, cơ sở vật chất	
HL4	Tôi cảm thấy hài lòng với mức giá cho việc sử dụng dịch vụ	
HL5	Tôi cảm thấy hài lòng về sự an toàn của KTX	
HL6	Nhìn chung, tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ KTX của trường	

Phụ lục 2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Chỉ tiêu		Số quan sát	%
Giới tính	Nam	58	27,62
	Nữ	152	72,38
Khóa	Năm 1 và khác	45	21,43
	Năm 2	52	24,76
	Năm 3	43	20,48
	Năm 4	62	29,52
	Năm 5	8	3,81
Đơn vị đào tạo	Trường Kinh tế	39	18,57

Chỉ tiêu		Số quan sát	%
	Trường Bách khoa	24	11,43
	Khoa Sư phạm	19	9,05
	Các đơn vị khác	128	60,95
Thời gian sử dụng	1- 3 học kỳ	63	30,00
	4 – 6 học kỳ	56	26,67
	7 – 9 học kỳ	39	18,57
	Từ 10 học kỳ	15	7,14
Tổng		210	100

Phục lục 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA sau khi loại các biến không đạt yêu cầu

Biến quan sát	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
NL3	0,824				
NL2	0,820				
NL1	0,775				
NL4	0,765				
CT1	0,669				
DU1	0,650				
GC1		0,822			
GC2		0,779			
GC3		0,741			
GC4		0,672			
GC5		0,587			
DU3			0,786		
DU5			0,646		
CT4			0,629		
DU4			0,609		
CT3			0,570		
HH4			0,556		
TC3				0,750	
TC4				0,689	
TC2				0,660	
TC1				0,629	

Biến quan sát	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
TC5				0,573	
HH6					0,705
HH1					0,703
HH3					0,670
Eigenvalue					1,102
Phương sai trích (%)					66,42
Hệ số KMO					0,928
Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett					0,000