

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THU HỌC PHÍ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

Nguyễn Thị Bình¹

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm đề xuất một số hàm ý dựa trên việc đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại Trường Đại học Hồng Đức. Chúng tôi sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu bao gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng trên cơ sở sử dụng việc kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, kiểm định nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, có 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại trường bao gồm: thái độ của cán bộ thu học phí, cơ sở vật chất, các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường, nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên, phương thức nộp học phí, hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập.

Từ khóa: Sự hài lòng, học phí, sinh viên, Trường Đại học Hồng Đức.

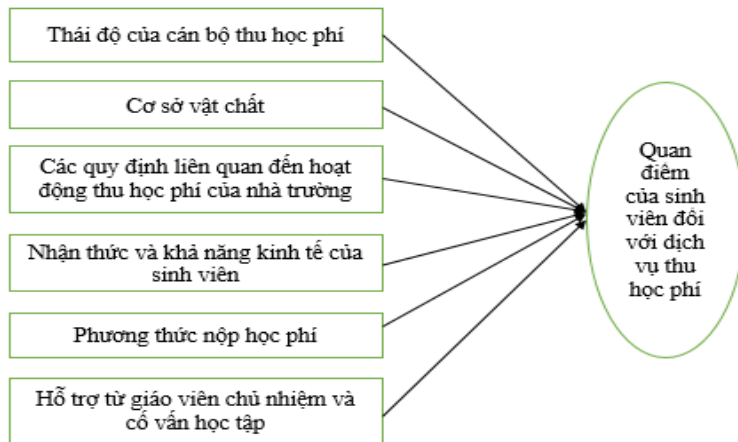
1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong nhiều năm qua, Trường Đại học Hồng Đức đã có những bước phát triển và có nhiều đổi mới trong mô hình quản lý cũng như hoạt động đào tạo. Với mục tiêu xây dựng Trường Đại học Hồng Đức trở thành Trường đại học thông minh, là trung tâm đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và đổi mới sáng tạo; hội nhập sâu rộng với các trường đại học tiên tiến trong khối ASEAN và quốc tế; có vị thế xứng đáng trong hệ thống Đại học của Việt Nam. Theo đó, lộ trình từng bước của Nhà trường ngoài chương trình đào tạo, việc nâng cao chất lượng dịch vụ nói chung trong toàn trường luôn được quan tâm. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại Trường Đại học Hồng Đức, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường sự hài lòng của sinh viên, cũng như hoàn thiện và nâng cao hiệu quả của dịch vụ thu học phí tại Nhà trường là việc có ý nghĩa thực tiễn cao.

2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, chất lượng dịch vụ và Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 [1]. Sau khảo sát thử nghiệm, mô hình được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng hoạt động thu học phí của Nhà trường. Theo đó, mô hình nghiên cứu chúng tôi đề xuất như sau:

¹ Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức; Email: nguyenthibinhkt@hdu.edu.vn



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

(Nguồn: Tác giả xây dựng mô hình, 2023)

Theo Tabachnick và cộng sự (1996) thì quy mô mẫu có thể xác định theo công thức: $n \geq 50 + 8k$, với k là số biến độc lập của mô hình [6]. Trong nghiên cứu này, số lượng biến độc lập đưa vào phân tích là 6 biến. Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu phải là: $n = 50 + (8 \times 6) = 98$. Chúng tôi tiến hành khảo sát với 190 phiếu, có 180 phiếu hồi được thu về từ các đối tượng khảo sát là sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Hồng Đức, năm học 2022 - 2023.

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Nhân tố	Biến quan sát	Số lượng khảo sát (Sinh viên)	Tỷ lệ (%)	Ghi chú
Năm học	Năm thứ 1	25	13.9	
	Năm thứ 2	33	18.3	
	Năm thứ 3	50	27.8	
	Năm thứ 4	72	40.0	
Khối ngành	Khoa học giáo dục và đào tạo giáo viên	10	5.6	
	Máy tính và CNTT, Công nghệ kỹ thuật, Kỹ thuật, Sản xuất và chế biến, Kiến trúc và xây dựng, Nông lâm và thủy sản, Thú y	70	38.9	
	Khối ngành Nhân văn, Khoa học xã hội và hành vi, Dịch vụ xã hội, Khách sạn - du lịch - thể thao và dịch vụ cá nhân	100	55.6	
Loại hình	Đại học	100	55.6	
	Sau đại học	20	11.1	
	Liên thông	35	19.4	
	VLVH	25	13.9	
Cảm nhận	Cao	48	26.7	
	Hợp lí	117	65.0	
	Thấp	15	8.3	

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học và thống kê toán học để thu thập số liệu, phân tích và đánh giá kết quả. Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Căn cứ số liệu khảo sát, chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS Statistics 22.0 để phân tích độ tin cậy của các nhân tố cũng như các tiêu chí đo lường nhân tố. Qua đó, các biến quan sát có trọng quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ($> 0,6$) [3][4][5].

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Kết quả đánh giá độ tin cậy của các thang đo

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại Trường Đại học Hồng Đức cho thấy tất cả các thành phần: thái độ của cán bộ thu học phí (TD), cơ sở vật chất (CS), các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường (QD), nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên (NT), phương thức nộp học phí (PT), hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập (HT), đều có hệ số tin cậy đạt chuẩn cho phép phân tích nhân tố khám phá. Tổng hợp kết quả thang đo trình bày ở bảng 2.

Bảng 2. Kết quả kiểm định thang đo

STT	Nhóm biến	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Thái độ của cán bộ thu học phí	3	0.819
2	Cơ sở vật chất	3	0.842
3	Các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường	5	0.872
4	Nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên	4	0.888
5	Phương thức nộp học phí	4	0.868
6	Hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập	3	0.892

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Phân tích EFA biến độc lập: Kết quả phân tích khám phá có 6 nhân tố được rút ra đó là: thái độ của cán bộ thu học phí, cơ sở vật chất, các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường, nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên, phương thức nộp học phí, hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập. Tất cả các điều kiện về phân tích nhân tố khám phá đều đáp ứng, hệ số KMO = 0.903 $>$ 0.5; Sig. = 0,000 $<$ 0.05, chúng tôi phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Các biến phụ thuộc, các chỉ tiêu về KMO, eigenvalue và loading factor đều thỏa mãn yêu cầu của nghiên cứu. Bên cạnh đó, các biến quan sát của thang đo nghiên cứu đều nhóm đúng nhân tố theo giả thuyết ban đầu, do đó có thể kết luận thang đo đạt giá trị phân biệt.

Bảng 3. Ma trận xoay các nhân tố

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
QD4	.765					
QD1	.730					
QD2	.669					

QD3	.629					
QD5	.567					
NT3		.822				
NT4		.796				
NT1		.789				
NT2		.783				
PT2			.817			
PT3			.798			
PT1			.731			
PT4			.683			
HT1				.858		
HT3				.788		
HT2				.780		
TD3					.841	
TD1					.821	
TD2					.758	
CS1						.771
CS3						.757
CS2						.679
Extraction Method: Principal Component Analysis.						
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.						
a. Rotation converged in 6 iterations.						

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Kiểm định độ phù hợp của mô hình: Kết quả kiểm định ANOVA với mức ý nghĩa sig = 0.000 (mô hình đạt độ phù hợp khi sig. < 0.05). Kết quả này cho thấy, mô hình hồi quy tuyến tính bội đã được xây dựng hoàn toàn phù hợp với dữ liệu đã thu thập.

Bảng 4. Bảng kết quả kiểm định Anova

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.478	6	11.746	113.518	.000 ^b
	Residual	17.901	173	.103		
	Total	88.379	179			
a. Dependent Variable: QDSV						
b. Predictors: (Constant), HT, NT, TD, CS, PT, QD						

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

3.2. Kết quả phân tích hồi quy

Theo kết quả bảng 5, hệ số R2 điều chỉnh = 0,790. Với R2 = 0,790, điều này có nghĩa là các biến độc lập trên giải thích được 79,0% cho biến phụ thuộc. Như vậy, mô hình hồi quy với biến phụ thuộc là “Quan điểm của sinh viên” và biến độc lập gồm 6 nhân tố liên quan đến các nhân tố: thái độ của cán bộ thu học phí, cơ sở vật chất, các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường, nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên, phương thức

nộp học phí, hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập là cơ sở để kiểm định 6 giả thuyết ở trên. Đại lượng thống kê Durbin - Watson (d) của hàm hồi quy 1 có giá trị là $1,784 < 3$, cho thấy: không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc 1, hay nói cách khác: các phần dư ước lượng của mô hình độc lập, không có mối quan hệ tuyến tính với nhau.

Bảng 5. Bảng kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.893a	.797	.790	.32168	1.784
a. Predictors: (Constant), HT, NT, TD, CS, PT, QD					
b. Dependent Variable: QDSV					

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Kết quả phân tích hồi quy bội: Kết quả phân tích hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình với biến phụ thuộc là quan điểm của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí. Mức độ ảnh hưởng này được xác định thông qua hệ số hồi quy. Kết quả hồi quy được trình bày trong bảng 6.

Bảng 6. Bảng ước lượng mô hình hồi quy

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.699	.174		-4.011	.000		
	TD	.245	.049	.217	5.037	.000	.633	1.579
	CS	.196	.050	.186	3.942	.000	.526	1.900
	QD	.329	.057	.290	5.825	.000	.472	2.118
	NT	.147	.037	.162	3.932	.000	.686	1.458
	PT	.177	.056	.154	3.184	.002	.499	2.004
	HT	.170	.047	.158	3.658	.000	.628	1.592
a. Dependent Variable: QDSV								

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Theo kết quả hồi quy, tất cả 6 nhân tố đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại Trường Đại học Hồng Đức. Giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF) nằm trong khoảng 1,458 - 2,118, nên có thể kết luận các biến độc lập không có hiện tượng đa cộng tuyến, mối liên hệ giữa các biến độc lập này không đáng kể. Cũng trong bảng ước lượng mô hình hồi quy cho thấy, hệ số Sig của các nhân tố đều nhỏ hơn 0,05, điều này cho thấy 6 biến này có sự tương quan với biến phụ thuộc.

Phương trình hồi quy về mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí tại Trường Đại học Hồng Đức:

$$Y = 0,217TD + 0,186CS + 0,290QD + 0,162NT + 0,154PT + 0,158HT$$

Dựa trên kết quả nghiên cứu cho thấy, phân tích EFA có 22 biến quan sát được gom thành 6 nhóm nhân tố và đưa vào phân tích hồi quy. Kết quả hồi quy khẳng định mô hình

nghiên cứu là phù hợp với dữ liệu thực tế và mức độ giải thích của mô hình là 79,0% (R bình phương hiệu chỉnh là 0,790). Thông qua kết quả mô hình cho thấy, tất cả 6 yếu tố được xem xét đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ thu học phí của Nhà trường, đó là: thái độ của cán bộ thu học phí, cơ sở vật chất, các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường, nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên, phương thức nộp học phí, hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập, trong đó nhân tố “Các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của nhà trường” có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thu học phí của trường.

3.3. Thảo luận

Về các quy định liên quan đến hoạt động thu học phí của Nhà trường

Theo kết quả khảo sát, đa số sinh viên đều đồng ý rằng Trường Đại học Hồng Đức có mức học phí phù hợp và ổn định với khả năng tài chính của bản thân. Đồng thời, Trường Đại học Hồng Đức cũng có một số chính sách hỗ trợ học phí cũng như khen thưởng thành tích học tập. Chính những điều này đã tạo lợi thế rất lớn cho Trường Đại học Hồng Đức. Tuy nhiên, Trường Đại học Hồng Đức khi xây dựng chế độ học phí cần phải tương xứng với điều kiện học tập, và sự cạnh tranh với các cơ sở đào tạo khác. Bên cạnh đó, Nhà trường cần phải có kế hoạch xây dựng chế độ học phí ổn định qua các năm học, tạo được niềm tin và sự chủ động cho sinh viên, học viên. Hiện tại, trường có các chính sách miễn giảm học phí như: con thương binh, liệt sĩ, con mồ côi,... Các phần thưởng cho sinh viên xuất sắc, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn... do các tổ chức, cá nhân trao tặng nhằm khuyến khích, tạo động lực cho sinh viên; những chính sách này cần được duy trì và phát huy hơn nữa.

Về thái độ của cán bộ thu học phí

Nhân tố con người trong mọi hoạt động luôn có tầm quan trọng, đặc biệt Nhà trường cần xây dựng kế hoạch tập huấn định kỳ về công nghệ thông tin, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ thu học phí để hiểu rõ và thực hành thuần thục các thao tác cũng như các tình huống xảy ra của chu trình thu học phí. Cán bộ thu học phí là người trực tiếp làm việc với sinh viên nên đòi hỏi đội ngũ cán bộ phải có tinh thần trách nhiệm trong công việc, có phong cách làm việc văn minh, lịch sự, thân thiện, cách thức giải quyết công việc khoa học, đáp ứng tình hình mới, bởi nhân lực là vốn quý và cũng là yếu tố giúp nâng cao uy tín, thương hiệu của trường đại học.

Về cơ sở vật chất

Đối với kết quả nghiên cứu này, theo đánh giá của sinh viên, cơ sở vật chất cũng là nhân tố quan trọng và có ảnh hưởng lớn. Nhà trường nên quan tâm đầu tư hơn đối với cơ sở vật chất như: phòng thu học phí rộng rãi, thoáng mát, có bàn ghế cho sinh viên trong lúc chờ đến lượt nộp học phí,...

Về nhận thức và khả năng kinh tế của sinh viên

Sinh viên có nhận thức về tiếp tục đi học và mong muốn được đi học. Việc quyết định lựa chọn cơ sở đào tạo liên quan đến việc so sánh, đánh giá những lợi ích từ việc học với

các chi phí phải bỏ ra, theo đó, mức học phí phù hợp và các quy định hỗ trợ sinh viên về học phí đối với các đối tượng chính sách luôn được sinh viên quan tâm. Do đó, Nhà trường cần cố gắng duy trì mức thu học phí phù hợp, để đảm bảo thu chi cho Nhà trường trong cơ chế tự chủ, vừa phù hợp với năng lực kinh tế và mong muốn của người học.

Về hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập

Hỗ trợ từ giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập có ý nghĩa rất lớn nhằm kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc của sinh viên, đặc biệt là những sinh viên năm thứ nhất để nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng của sinh viên. Tổ chức các buổi giao lưu, gặp mặt giữa các khóa để sinh viên có thể trao đổi, học tập kinh nghiệm lẫn nhau. Bên cạnh, vai trò của giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập, cần phát huy vai trò của Hội cựu sinh viên, học viên; thường xuyên tổ chức các buổi họp mặt để tạo sự gắn kết giữa Nhà trường với sinh viên và học viên; là cầu nối và truyền thông tốt nhất nhằm truyền tải thông điệp và hỗ trợ giải quyết vướng mắc nhanh chóng.

Về phương thức nộp học phí

Hiện nay, Nhà trường đang áp dụng 2 phương thức thu học phí đối với sinh viên là thu trực tiếp tiền mặt và thu thông qua hình thức chuyển khoản đến số tài khoản học phí của Nhà trường. Sau khi nhận được thông tin về số thu học phí từ sinh viên, cán bộ thu học phí thực hiện thao tác xác nhận sinh viên đã nộp học phí. Tuy nhiên, với hình thức chuyển khoản học phí, đôi khi còn xảy ra tình trạng thời gian xác nhận khá lâu, hoặc có tình huống phải chờ sinh viên đến xác nhận trực tiếp về việc đã chuyển khoản nộp học phí. Nhà trường nên có giải pháp để khắc phục tình trạng này. Đồng thời ngoài áp dụng thu học phí bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng, thì hình thức thu qua “ví điện tử” cũng là giải pháp hữu ích.

4. KẾT LUẬN

Với mục tiêu tự chủ kinh phí thường xuyên hướng tới tự chủ 100% vào năm 2030, đòi hỏi Trường Đại học Hồng Đức phải nỗ lực không ngừng để nâng cao chất lượng giảng dạy, đổi mới quy trình hoạt động cũng như quảng bá hình ảnh Nhà trường. Một trong những cách quảng bá tốt nhất là từ học viên, sinh viên đã và đang tham gia học tập, nghiên cứu tại Nhà trường. Vì vậy, bên cạnh hoạt động đào tạo, việc cải tiến các dịch vụ trong trường, bao gồm dịch vụ thu học phí là rất cần thiết. Ngoài ra, Nhà trường cần phải thay đổi cách quản lý nhằm sử dụng hiệu quả hơn nguồn lực tự có của mình để ngày càng thu hút được sinh viên, không chỉ trong tỉnh mà còn ở các tỉnh lân cận, từ đó tăng thêm nguồn thu cho Nhà trường, đảm bảo đời sống cho cán bộ viên chức và người lao động trong toàn trường ngày càng được nâng cao để yên tâm đầu tư nâng cao chất lượng giảng dạy nhằm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016), *Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 về việc Ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng Chương trình Đào tạo các trình độ của Giáo dục đại học*, Hà Nội.

- [2] Chính phủ (2021), *Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập*, Hà Nội.
- [3] Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: Thiết kế và thực hiện*, Nxb. Lao động Xã hội, Hà Nội.
- [4] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu khoa học trong Quản trị Kinh doanh*, Nxb. Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [5] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức, Hà Nội.
- [6] Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (1996), *Using multivariate statistics*, New York, NY: Harpers Collins.

STUDENTS' SATISFACTION WITH TUITION COLLECTION SERVICE AT HONG DUC UNIVERSITY

Nguyen Thi Binh

ABSTRACT

The aim of this article is to propose some implications for the research area based on assessing the current state of students' satisfaction with tuition collection services at Hong Duc University. In the article, the author uses a combination of research methods including qualitative research and quantitative research based on the use of Cronbach's Alpha reliability testing, exploratory factor testing and regression analysis. Research results show that there are 6 factors that affect students' satisfaction with tuition collection services at the university, including attitude of tuition collection staff, facilities, regulations related to the school's tuition collection activities, students' awareness and economic ability, tuition payment methods, support from homeroom teachers and academic advisors.

Keywords: *Satisfaction, tuition, students, Hong Duc University.*

* Ngày nộp bài: 6/10/2023; Ngày gửi phản biện: 8/10/2023; Ngày duyệt đăng: 13/6/2024

* Bài báo này là kết quả nghiên cứu từ đề tài NCKH cấp cơ sở (mã số ĐT-2022-10) của Trường Đại học Hồng Đức.