

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CƠ SỞ VẬT CHẤT TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Nguyễn Văn Điệp và Nguyễn Phước Quý Quang*
Trường Đại học Tây Đô (Email: nvdiệp@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 26/02/2018

Ngày phản biện: 10/3/2018

Ngày duyệt đăng: 27/4/2018

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất - trang thiết bị của Trường Đại học Tây Đô. Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được thu thập trên cơ sở chọn mẫu thuận tiện từ 250 sinh viên đang học đại học từ năm thứ hai đến năm thứ tư tại Trường. Kết quả phân tích Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính đa biến cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên là: (1) Cơ sở vật chất phòng học, (2) Quản lý bảo trì, (3) Nhân viên phục vụ, (4) Cơ sở vật chất truyền thông, (5) Quản lý giải pháp đáp ứng yêu cầu sinh viên. Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa trong việc đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị. Kết quả giúp nhà quản trị hiểu rõ hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên để từ đó đưa ra những chiến lược thích hợp, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên. Dựa trên kết quả phân tích tác giả đề xuất một số giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của Trường Đại học Tây Đô.

Từ khoá: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, Trường Đại học Tây Đô.

Trích dẫn: Nguyễn Văn Điệp và Nguyễn Phước Quý Quang, 2018. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. 03: 1-19.

*Tiến sĩ Nguyễn Phước Quý Quang, Phó Chủ tịch HĐQT, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng đào tạo mang một ý nghĩa rất quan trọng đối với các trường đào tạo, đặc biệt trong xu thế các trường đại học đang chuyển hình thức đào tạo niên chế sang đào tạo theo hệ thống tín chỉ theo chủ trương của Bộ Giáo dục và Đào tạo lấy người học làm trung tâm. Để đạt được mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo trong đào tạo theo hệ thống tín chỉ, Nhà trường phải thực hiện đồng bộ các hoạt động như: chương trình đào tạo tiên tiến, chất lượng đội ngũ giảng dạy, quản lý đào tạo, tài liệu giảng dạy, đầu vào tuyển sinh, điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị,...trong đó yếu tố điều kiện cơ sở vật chất trang thiết bị đóng vai trò rất quan trọng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy các trường đang đứng trước nhiều khó khăn, thách thức, do điều kiện ngân sách đầu tư cho giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng còn thấp, không đủ trang trải cho những yêu cầu chuẩn hóa, hiện đại hóa hệ thống chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất- trang thiết bị.

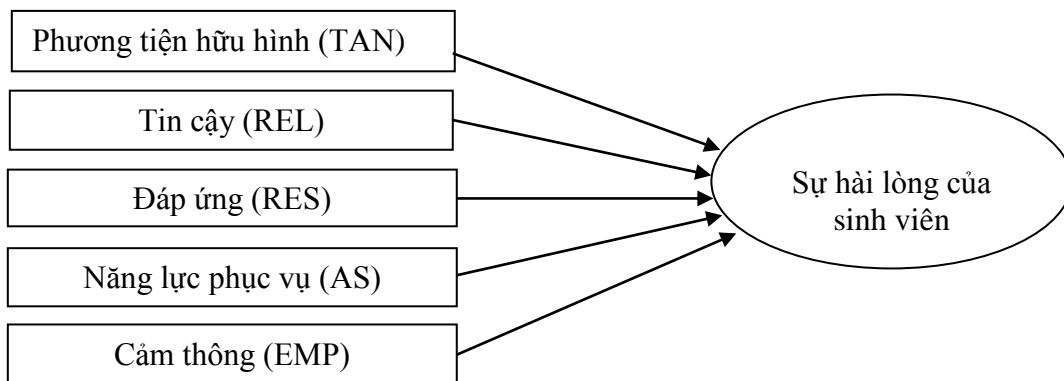
Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng

đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất - trang thiết bị của Trường Đại học Tây Đô, từ đó tìm ra các giải pháp có tính chiến lược cho quá trình thực hiện mục tiêu và phát triển bền vững của nhà trường.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được thu thập trên cơ sở chọn mẫu thuận tiện từ 250 sinh viên đang học đại học từ năm thứ 2, thứ 3 và năm thứ 4 tại Trường. Kết quả nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính được thực hiện thông qua phương pháp thảo luận nhóm. Tham khảo ý kiến của 5 chuyên gia có kinh nghiệm trong hoạt động giáo dục đại học nói chung và chất lượng dịch vụ đào tạo nói riêng và nhóm thảo luận gồm 16 sinh viên của năm 2, năm 3, năm 4 của trường thuộc các khoa: Kế toán – Tài chính Ngân hàng, Khoa Quản trị kinh doanh, Khoa Kỹ thuật công nghệ, Khoa Ngữ văn, Khoa Dược – Điều dưỡng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Giai đoạn nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua phương pháp thu thập số liệu qua sử dụng bảng câu hỏi khảo sát. Bước nghiên cứu này nhằm đánh giá các thang đo, các mối quan hệ giữa các yếu tố, đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với từng yếu tố liên quan, dự đoán mức độ ảnh hưởng của các yếu tố trong mô hình.

Bảng câu hỏi khảo sát gồm 3 phần với 35 biến quan sát cho 4 yếu tố chất lượng dịch vụ và 03 biến quan sát sự hài lòng của sinh viên, có 4 câu hỏi liên quan đến thông tin sinh viên được khảo sát, những thông tin này hỗ trợ cho thống kê mô tả.

Mẫu quan sát trong nghiên cứu này được lựa chọn theo phương pháp thuận tiện (phi xác suất). Thông tin sinh viên từ dữ liệu năm 2016, được thu thập qua các hình thức gặp mặt trao đổi.

Kích thước mẫu quan sát được xác định theo nghiên cứu của Hair và cộng sự (2006) đối với nhân tố khám phá (EFA) thì số lượng mẫu tối thiểu đảm bảo theo công thức $n \geq 5 \times x$ (n là cỡ mẫu, x là tổng số biến quan sát). Bảng câu hỏi nghiên cứu chính thức gồm 35 biến quan sát chất lượng dịch vụ và 3 biến quan sát cho sự hài lòng của khách hàng nên số mẫu tối thiểu là: $n \geq 5 \times 35 = 175$ quan sát. Để đảm bảo số quan sát hợp lệ, đại diện cao cho nghiên cứu, tác giả thu nhập 250 quan sát. Số liệu được mã hóa, làm sạch dữ liệu và được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0. Phần mềm này giúp tác giả phân tích dữ liệu của thang đo và kiểm

định mô hình (Hình 1) và các giả thuyết nghiên cứu.

Bước 1: Kiểm định thang đo cùng với lý thuyết được nêu ra và được sử dụng phương pháp thống kê mô tả với các chỉ tiêu như số trung bình, tần suất.

Bước 2: Đánh giá độ tin cậy của số liệu sử dụng trong thang đo, sử dụng phương pháp phân tích Cronbach's alpha để loại bỏ biến không phù hợp

Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) dùng để rút gọn một tập hợp nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến (gọi là các nhân tố) có ý nghĩa hơn.

Bước 4: Phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mối quan hệ giữa các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất Trường Đại học Tây Đô với sự hài lòng của sinh viên, tác giả xây dựng mô hình: $HL = \beta_0 + \beta_1TC + \beta_2DU + \beta_3NLPV + \beta_4HH + \beta_5CT$.

Trong đó:

- HL là sự hài lòng về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất
- β_0 : Sai số của mô hình
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: hệ số hồi quy riêng phần
- TC: là nhóm nhân tố tin cậy
- DU: là nhóm nhân tố đáp ứng
- NLPV: là nhóm nhân tố năng lực phục vụ
- HH: là nhóm nhân tố hữu hình
- CT: là nhóm nhân tố cảm thông

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Phân tích khái quát mẫu khảo sát

Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được khảo sát 250 với những thông tin cụ thể được thể hiện qua bảng 3.1 như sau:

Bảng 3.1. Đặc điểm cơ bản của đáp viên qua mẫu khảo sát

Chi tiêu	Tần Số	Tỷ lệ (%)	Năm 2		Năm 3		Năm 4			
			Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ		
Giới tính	Nam	93	37,2							
	Nữ	157	62,8							
	Tổng số	250	100							
Ngành học	Quản trị kinh doanh quốc tế	25	10	3	4	3	4	5	6	
	Quản trị du lịch	14	5,6	2	3	2	3	2	2	
	Quản trị kinh doanh Marketing	14	5,6	2	3	2	3	2	2	
	Điện – Điện tử	13	5,2	2	3	2	3	2	1	
	Công nghệ thông tin	12	4,8	2	2	2	2	2	2	
	Xây dựng	9	3,6	1	1	2	2	1	2	
	Ngôn ngữ Anh	25	10	2	5	2	5	3	8	
	Văn học	15	6	2	3	2	3	2	3	
	Việt Nam học	15	6	2	3	2	3	2	3	
	Kế toán	16	6,4	2	3	2	3	3	3	
	Tài chính Ngân hàng	37	14,8	3	10	3	10	4	7	
	Dược	55	22	6	12	6	13	6	12	
	Khóa học	Khóa 7 (năm thứ 4)	85	34	34	51				
		Khóa 8 (năm thứ 3)	84	33,6			30	54		
Khóa 9 (năm thứ 2)		81	32,4					29	52	

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

Qua bảng 3.1 kết quả khảo sát cho thấy số lượng sinh viên nam được phỏng vấn là 93 sinh viên chiếm tỉ lệ (37,2%), và sinh viên nữ là 157 sinh viên và chiếm tỉ lệ là 62,8%. Trong đó, số lượng sinh viên được khảo sát thì sinh viên đại học ngành Quản trị kinh doanh quốc tế (10%), đại học Quản trị Du lịch (5,6%), đại học Quản trị kinh doanh Marketing (5,6%), đại học Điện – Điện tử (5,2%), đại học Công nghệ thông tin (4,8%), đại học Xây dựng (3,6%), đại học Ngôn ngữ

Anh (10%), đại học Văn học (6%), đại học Việt Nam học (6%), đại học Kế toán (6,4%), đại học Tài chính - Ngân hàng (14,8%), đại học Dược (22%).

Như vậy, trong tổng số lượng sinh viên khảo sát thì sinh viên khoa Quản trị kinh doanh chiếm 21,2%, sinh viên khoa Kế toán Tài chính - Ngân hàng chiếm 21,2%, sinh viên khoa Kỹ thuật Công nghệ chiếm 13,6%, sinh viên khoa Ngữ văn chiếm 22%, sinh viên Khoa Dược –

Điều dưỡng chiếm 22%. Số lượng khảo sát sinh viên học khóa 7 là 34 nam và 51 nữ, khóa 8 là 30 nam và 54 nữ, khóa 9 là 29 nam và 52 nữ. Trong đó: tỉ lệ sinh viên học khóa 7 là 85 sinh viên chiếm tỉ lệ 34 %, khóa 8 là 84 sinh viên chiếm tỉ lệ 33,6%, khóa 9 là 81 sinh viên chiếm tỉ lệ 32,4%.

3.1.1. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiêu chí Tình trạng cơ sở vật chất

Qua bảng 3.2 cho thấy, sinh viên đánh giá tốt các yếu tố: cảnh quan nhà trường tạo ấn tượng đẹp (trung bình = 3,40), Số lượng phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đủ đảm bảo cho các hoạt động dạy và học (trung bình = 3,71), phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn (trung bình = 3,88), phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt điều kiện về ánh sáng, độ thông thoáng (trung bình = 3,94), hệ thống trang thiết bị (TTB) của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ (trung bình = 3,69), Hệ thống TTB của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành hiện đại (trung bình = 3,53), sân

bãi thể dục thể thao (TDTT) đáp ứng được nhu cầu của số lượng đông SV (trung bình = 3,29), sân bãi TDTT đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn (trung bình = 3,17), thư viện đáp ứng đầy đủ sách báo, tư liệu tham khảo (trung bình = 3,28), thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng, phục vụ học tập và nghiên cứu (trung bình = 3,27), thư viện đảm bảo không gian chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu đọc, tham khảo, nghiên cứu của SV (trung bình = 3,40), sách, báo chí, tài liệu,..của thư viện thường xuyên được cập nhật (trung bình = 3,18), Hệ thống thông tin, Website của Trường thường xuyên được cập nhật (trung bình = 3,18), Hệ thống thông tin, mạng Internet, Website hữu ích đối với SV (trung bình = 3,29), Giáo trình, tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng trên website (trung bình = 3,22), Hệ thống điện, nước của nhà trường hoạt động tốt (trung bình = 3,94). Bên cạnh đó, cơ sở vật chất của trường chưa được đánh giá cao như: Hệ thống wifi được phủ sóng toàn trường (trung bình = 2,11), nhà xe của sinh viên (trung bình = 2,86).

Bảng 3.2. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chỉ tiêu đánh giá tình trạng cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cảnh quan nhà trường tạo ấn tượng đẹp	1	5	3,40	0,824
Số lượng phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đủ đảm bảo cho các hoạt động dạy và học	1	5	3,71	0,892
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành, sân bãi TDTT, có diện tích sử dụng phù hợp	1	5	3,52	0,858
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn	1	5	3,88	0,847
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt điều kiện về ánh sáng, độ thông thoáng	1	5	3,94	0,868
Hệ thống TTB của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ	1	5	3,69	0,862
Hệ thống TTB của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành hiện đại	1	5	3,53	0,886
Sân bãi TDTT đáp ứng được nhu cầu của số lượng đông SV	1	5	3,29	0,947
Sân bãi TDTT đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn	1	5	3,17	0,957
Nhà xe của sinh viên được đáp ứng nhu cầu số lượng đông SV	1	5	2,86	1,113
Thư viện đáp ứng đầy đủ sách báo, tư liệu tham khảo	1	5	3,28	0,960
Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng, phục vụ học tập và nghiên cứu	1	5	3,27	0,950
Thư viện đảm bảo không gian chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu đọc, tham khảo, nghiên cứu của SV.	1	5	3,40	0,857
Sách, báo chí, tài liệu của thư viện thường xuyên được cập nhật	1	5	3,18	0,864
Hệ thống wifi được phủ sóng toàn trường đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên	1	5	2,11	1,124
Hệ thống thông tin, Website TDU thường xuyên được cập nhật	1	5	3,18	1,042
Hệ thống thông tin, mạng Internet, Website TDU hữu ích đối với SV	1	5	3,29	1,029
Giáo trình trình, tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng trên website	1	5	3,22	1,070
Hệ thống điện, nước của nhà trường hoạt động tốt	1	5	3,94	0,761

(Nguồn: Số liệu tham khảo thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

3.1.2 Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiêu chí Năng lực đội ngũ nhân viên

Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được khảo sát 250 với những thông tin cụ thể được thể hiện qua bảng 3.3 như sau:

Bảng 3.3. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chỉ tiêu Năng lực đội ngũ nhân viên

Năng lực đội ngũ nhân viên	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB có thái độ ân cần, niềm nở đối với SV	1	5	3,33	0,907
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB có trách nhiệm đối với công việc	1	5	3,56	0,842
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB sẵn sàng lắng nghe nhu cầu của sinh viên	1	5	3,33	0,852
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên	1	5	3,41	0,904
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	1	5	3,58	0,769
Nhân viên phục vụ CSVC-TTB giải quyết kịp thời các yêu cầu về CSVC-TTB	1	5	3,42	0,892

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

Qua bảng 3.3 cho thấy sinh viên đánh giá tốt năng lực đội ngũ nhân viên. Và được thể hiện qua các yếu tố: Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất – trang thiết bị có thái độ ân cần, niềm nở đối với sinh viên (trung bình = 3,33), nhân viên phục vụ CSVC-TTB có trách nhiệm đối với công việc (trung bình = 3,56), nhân viên phục vụ CSVC-TTB sẵn sàng lắng nghe nhu cầu của sinh viên (trung bình = 3,33), nhân viên phục vụ CSVC-TTB nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên (trung bình = 3,41), nhân viên phục vụ CSVC-

TTB giải quyết kịp thời các yêu cầu về CSVC-TTB (trung bình = 3,42) và cao nhất là yếu tố nhân viên phục vụ CSVC-TTB có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc (trung bình = 3,58)

3.1.3 Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiêu chí Công tác quản lý của nhà trường

Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được khảo sát 250 với những thông tin cụ thể được thể hiện qua bảng 3.4 như sau:

Bảng 3.4. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chỉ tiêu đánh giá Công tác quản lý của Nhà trường

Công tác quản lý của Nhà trường	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nhà trường có kế hoạch đổi mới, nâng cấp hệ thống CSVC-TTB	1	5	3,85	0,766
Nhà trường có kế hoạch định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống CSVC-TTB	1	5	3,80	0,747
Nhà trường thực hiện tốt công tác vệ sinh, an toàn đối với hệ thống CSVC-TTB	1	5	3,80	0,724
Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh, trật tự của nhà trường	1	5	3,90	0,716
Nhà trường có biện pháp cải tiến vấn đề vệ sinh, cảnh quan, môi trường	1	5	3,80	0,729
Nhà trường hướng dẫn đầy đủ cho SV những quy định về việc sử dụng CSVC-TTB	1	5	3,66	0,731
Nhà trường có các giải pháp nhằm nắm bắt nhu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	1	5	3,61	0,832
Nhà trường đáp ứng kịp thời các yêu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	1	5	3,54	0,894

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

Qua bảng 3.4 cho thấy sinh viên đồng ý với công tác quản lý của Nhà trường. Và được thể hiện ở các yếu tố: Nhà trường có kế hoạch đổi mới, nâng cấp hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,85); Nhà trường có kế hoạch định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,80); Nhà trường thực hiện tốt công tác vệ sinh, an toàn đối với hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,80); Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh, trật tự của nhà trường (trung bình = 3,90); Nhà trường có biện pháp cải tiến vấn đề vệ sinh, cảnh quan, môi trường (trung bình = 3,80); Nhà trường hướng dẫn đầy đủ cho sinh viên

những quy định về việc sử dụng cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,66); Nhà trường có các giải pháp nhằm nắm bắt nhu cầu của sinh viên về cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,61); Nhà trường đáp ứng kịp thời các yêu cầu của sinh viên về CSVC cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,54).

3.1.4 Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiêu chí mức độ hài lòng của sinh viên

Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được khảo sát 250 với nhưng thông tin cụ thể được thể hiện qua bảng 3.5 như sau:

Bảng 3.5. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với chỉ tiêu Sự hài lòng của sinh viên

Mức độ hài lòng của sinh viên	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn hài lòng với tình trạng của hệ thống chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường	1	5	3,59	0,918
Bạn hài lòng với năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên cơ sở vật chất trang thiết bị	1	5	3,61	0,856
Bạn hài lòng với công tác quản lý cơ sở vật chất trang thiết bị của nhà trường	1	5	3,66	0,814

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

Qua bảng 3.5 cho thấy sinh viên hài lòng với chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị và được thể hiện qua các yếu tố: Hài lòng với tình trạng của hệ thống chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường (trung bình = 3,51), Hài lòng với năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên cơ sở vật chất trang thiết bị (trung bình = 3,50) và cao nhất là yếu tố Hài lòng với công tác quản lý cơ sở vật chất trang thiết bị của nhà trường (trung bình = 3,61).

3.2. Kiểm định độ tin cậy, độ giá trị của thang đo và mô hình nghiên cứu

3.2.1 Kiểm định độ tin cậy bằng hệ

số Cronbach's alpha của bộ tiêu chí

Đánh giá độ tin cậy và độ giá trị của thang đo với hệ số tin cậy Cronbach's alpha. Điều đạt yêu cầu về độ tin cậy. Cụ thể, hệ số tin cậy Cronbach's alpha của các thang đo yếu tố thỏa mãn dao động từ 0,932 đến 0,935 cao hơn mức cho phép (0,60), hệ số tương quan biến tổng của các mục hỏi trong mỗi thang đo dao động từ 0,386 đến 0,679 cao hơn mức yêu cầu (0,30). Các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy. Tóm lại, sáu thang đo ban đầu với 35 mục hỏi, sau bước đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha tất cả các mục hỏi đều đảm bảo độ tin cậy.

Bảng 3.6. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Cronbach's Alpha	Số lượng biến		
0,936	33		
Tiêu chí		Hệ số tương quan biến - tổng	Cronbach's Alpha nếu biến bị loại
Cảnh quan Nhà trường tạo ấn tượng đẹp		0,470	0,934
Số lượng phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đủ đảm bảo cho các hoạt động dạy và học		0,615	0,933
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành, sân bãi TĐTT, có diện tích sử dụng phù hợp		0,588	0,933
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt yêu cầu vệ		0,428	0,935

sinh, an toàn		
Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt điều kiện về ánh sáng, độ thông thoáng	0,483	0,934
Hệ thống TTB của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ	0,561	0,933
Hệ thống TTB của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành hiện đại	0,482	0,934
Sân bãi TDTT đáp ứng được nhu cầu của số lượng đông SV	0,507	0,934
Sân bãi TDTT đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn	0,524	0,934
Nhà xe của sinh viên được đáp ứng nhu cầu số lượng đông SV	0,536	0,934
Thư viện đáp ứng đầy đủ sách báo, tư liệu tham khảo	0,602	0,933
Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng, phục vụ học tập và nghiên cứu	0,561	0,933
Thư viện đảm bảo không gian chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu đọc, tham khảo, nghiên cứu của sinh viên.	0,584	0,933
Sách, báo chí, tài liệu, của thư viện thường xuyên được cập nhật	0,606	0,933
Hệ thống wifi được phủ sóng toàn trường đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên	0,447	0,935
Hệ thống thông tin, Website TDU thường xuyên được cập nhật	0,526	0,934
Hệ thống thông tin, mạng Internet, Website TDU hữu ích đối với sinh viên	0,590	0,933
Giáo trình trình, tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng trên website	0,560	0,934
Hệ thống điện, nước của nhà trường hoạt động tốt	0,417	0,935
NV phục vụ CSVC-TTB có thái độ ân cần, niềm nở đối với SV	0,570	0,933
NV phục vụ CSVC-TTB có trách nhiệm đối với công việc	0,543	0,934
NV phục vụ CSVC-TTB sẵn sàng lắng nghe nhu cầu của SV	0,654	0,932
NV phục vụ CSVC-TTB nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ SV	0,661	0,932
NV phục vụ CSVC-TTB có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	0,678	0,932
NV phục vụ CSVC-TTB giải quyết kịp thời các yêu cầu về	0,679	0,932

CSVC-TTB		
Nhà trường có kế hoạch đổi mới, nâng cấp hệ thống CSVC-TTB	0,461	0,934
Nhà trường có kế hoạch định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống CSVC-TTB	0,507	0,934
Nhà trường thực hiện tốt công tác vệ sinh, an toàn đối với hệ thống CSVC-TTB	0,486	0,934
Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh, trật tự của nhà trường	0,417	0,935
Nhà trường có biện pháp cải tiến vấn đề vệ sinh, cảnh quan, môi trường	0,386	0,935
Nhà trường hướng dẫn đầy đủ cho SV những quy định về việc sử dụng CSVC-TTB	0,485	0,934
Nhà trường có các giải pháp nhằm nắm bắt nhu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	0,503	0,934
Nhà trường đáp ứng kịp thời các yêu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	0,585	0,933

3.2.2 Kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha về sự hài lòng của sinh viên

Thang đo Sự hài lòng có hệ số Cronbach's Alpha khá cao (0,809) so

với tiêu chuẩn (0,6). Hơn nữa, các hệ số tương quan biến tổng đều cao hơn so với mức giới hạn (0,3), nhỏ nhất là SHL1 = 0,627.

Bảng 3.7. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo sự hài lòng

Cronbach's Alpha	Số lượng biến
0,809	3

Tiêu chí	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu biến bị loại
Bạn hài lòng với tình trạng của hệ thống chất lượng dịch vụ CSVC-TTB của trường	0,627	0,772
Bạn hài lòng với năng lực phục vụ của đội ngũ NV CSVC-TTB	0,651	0,747
Bạn hài lòng với công tác quản lý CSVC-TTB của nhà trường	0,700	0,699

Cronbach's Alpha = 0,809

3.2.3. Kết quả Phân tích nhân tố EFA bộ tiêu chí

Kết quả phân tích nhân tố tại Bảng 3.8 sau khi sử dụng phương pháp tính hệ số Principal Components với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích

các yếu tố Eigenvalue ≥ 1 . Kết quả với 35 thành phần có 7 nhân tố được tạo ra, tổng phương sai trích 57,83% cho biết 7 nhân tố này giải thích được 57,83% biến thiên của dữ liệu và được trình bày như bảng sau:

Bảng 3.8. Kết quả EFA của bộ tiêu chí sau khi loại biến có trọng số nhỏ

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,892
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3426.601
	Df	351
	Sig.	0,000

		Nhân tố						
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
CSPH6	Hệ thống TTB của các phòng học, phòng TN, TH đầy đủ	0,747						
CSPH4	Phòng học, phòng TN, TH đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn	0,724						
CSPH5	Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt điều kiện về ánh sáng, độ thông thoáng	0,716						
CSPH2	Số lượng phòng học, phòng TN, TH đủ đảm bảo cho các hoạt động dạy và học	0,629						
CSPH3	Phòng học, phòng TN, TH, sân bãi TDTT, có diện tích sử dụng phù hợp	0,590						
CSPH7	Hệ thống TTB của các phòng học, phòng TN, TH hiện đại	0,544						
QLBT5	Nhà trường có biện pháp cải tiến vấn đề vệ sinh, cảnh quan, MT		0,646					
QLBT3	Nhà trường thực hiện tốt công tác vệ sinh, an toàn đối với hệ thống CSVC-TTB		0,638					
QLBT4	Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh, trật tự của nhà trường		0,635					
QLBT1	Nhà trường có kế hoạch đổi mới, nâng cấp hệ thống CSVC-TTB		0,628					

QLBT2	Nhà trường có kế hoạch định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thốngCSVC-TTB	0,502
NVPV2	NV phục vụ CSVC-TTB có trách nhiệm đối với công việc	0,880
NVPV1	NV phục vụ CSVC-TTB có thái độ ân cần, niềm nở đối với SV	0,803
NVPV4	NV phục vụ CSVC-TTB nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ SV	0,777
NVPV3	NV phục vụ CSVC-TTB sẵn sàng lắng nghe nhu cầu của SV	0,694
CSTV13	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng, phục vụ học tập và nghiên cứu	0,913
CSTV12	Thư viện đáp ứng đầy đủ sách báo, tư liệu tham khảo	0,874
CSTV14	Thư viện đảm bảo không gian chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu đọc, tham khảo, nghiên cứu của SV.	0,685
CSTV15	Sách, báo chí, tài liệu của thư viện thường xuyên được cập nhật	0,526
CSTT18	Hệ thống thông tin, mạng Internet, Website TDU hữu ích đối với SV	0,819
CSTT17	Hệ thống thông tin, Website TDU thường xuyên được cập nhật	0,791
CSTT19	Giáo trình trình, tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng trên website	0,591
CSTT16	Hệ thống wifi được phủ sóng toàn trường đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên	0,572
CSTD9	Sân bãi TDTT đáp ứng được nhu cầu của số lượng đông SV	0,846
CSTD10	Sân bãi TDTT đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn	0,691

QLSV7	Nhà trường có các giải pháp nhằm nắm bắt nhu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	0,673
QLSV8	Nhà trường đáp ứng kịp thời các yêu cầu của sinh viên về CSVC-TTB	0,606

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

3.2.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo Sự hài lòng của sinh viên

Thang đo Sự hài lòng KMO và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê, chỉ có

1 nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai trích=72,59%, điểm dừng tại Eigenvalue bằng 2,178. Như vậy, không có biến nào bị loại thêm và có sự xáo trộn biến quan sát giữa các nhân tố.

Bảng 3.9. Kết quả EFA của thang đo sự hài lòng

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	Df
	Sig.
	251,504
	3
	0,000

Biến quan sát	Nhóm sự hài lòng
Bạn hài lòng với công tác quản lý cơ sở vật chất trang thiết bị của nhà trường	0,876
Bạn hài lòng với năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên cơ sở vật chất trang thiết bị	0,848
Bạn hài lòng với tình trạng của hệ thống chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường	0,831
Eigenvalue	2,178
Phương sai trích	72,597
Hệ số KMO = 0,707	

(Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế từ 250 sinh viên năm 2016)

3.3. Phân tích hồi quy tuyến tính

Phương pháp hồi quy tuyến tính được sử dụng, với biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường Đại học Tây Đô, biến độc lập là nhân tố được rút trích qua phân tích nhân tố EFA. Kết quả hệ số tương quan

cho thấy biến phụ thuộc có mối tương quan với 5 biến độc lập, trong đó các hệ số tương quan “Cơ sở vật chất phòng học”, “Quản lý bảo trì”, “nhân viên phục vụ”, “Cơ sở vật chất truyền thông” và “quản lý giải pháp đáp ứng yêu cầu sinh viên”. Giá trị Beta tại bảng 3.10 cho ta biết mức độ ảnh hưởng giữa 5 biến độc

lập và một biến phụ thuộc, giá trị hồi quy chuẩn của cơ sở vật chất phòng học ảnh hưởng đến 8,9% sự hài lòng; giá trị hồi quy chuẩn của quản lý bảo trì ảnh hưởng đến 20,6% mức độ hài lòng; giá trị hồi quy chuẩn của nhân viên phục vụ ảnh hưởng đến 39,5% mức độ hài lòng;

Cơ sở vật chất truyền thông ảnh hưởng đến 21,1% mức độ hài lòng; giá trị hồi quy chuẩn của quản lý giải pháp đáp ứng yêu cầu sinh viên ảnh hưởng đến 12,2% mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường Đại học Tây Đô.

Bảng 3.10. Các hệ số hồi quy trong mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Sai số chuẩn	Beta		
(Hằng số)	-0,050	0,197		- 0,254	0,800
CSPH	0,094	0,051	0,089	1,854	0,065
QLBT	0,256	0,060	0,206	4, 244	0,000
NVPV	0,357	0,044	0,395	8,097	0,000
CSTV	0,063	0,043	0,072	1,469	0,143
CSTT	0,169	0,039	0,211	4,318	0,000
CSTD	-0,010	0,036	-0,013	-0,289	0,773
QLSV	0,105	0,041	0,122	2,566	0,011

Bảng 3.11. Hệ số xác định R-Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.814 ^a	0.662	0.652	0.39998

Theo kết quả phân tích phương sai ANOVA bảng 3.12 cho thấy thống kê giá trị F = 67,687, ở đây ta thấy mối quan hệ tuyến tính rất có ý nghĩa với $p_value < 0,05$.

Mô hình hồi quy còn lại 5 biến có dạng như sau:

Y (SHL) = 0,094 (Cơ sở vật chất phòng học) + 0,256 (Quản lý bảo trì) + 0,357 (Nhân viên phục vụ) + 0,169 (Cơ sở vật chất truyền thông) + 0,105 (Quản

lý giải pháp đáp ứng yêu cầu sinh viên) + (-0,050), với $R^2 = 0,65$.

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Kết luận

Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất trang thiết bị của trường Đại học Tây Đô là:

- Cơ sở vật chất phòng học của nhà trường gồm các tiêu chí “Hệ thống trang thiết bị của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ”, “Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt yêu cầu vệ sinh, an toàn”, “Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đạt điều kiện về ánh sáng, độ thông thoáng”, “Số lượng phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành đủ đảm bảo cho các hoạt động dạy và học”, “Phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành, sân bãi thể dục thể thao có diện tích sử dụng phù hợp”, “Hệ thống trang thiết bị của các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành hiện đại”.

- Quản lý bảo trì bao gồm các tiêu chí: “Nhà trường có biện pháp cải tiến vấn đề vệ sinh, cảnh quan, môi trường”, “Nhà trường thực hiện tốt công tác vệ sinh, an toàn đối với hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị”, “Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh, trật tự của nhà trường”, “Nhà trường có kế hoạch đổi mới, nâng cấp hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị”, “Nhà trường có kế hoạch định kỳ bảo trì, bảo dưỡng hệ thống cơ sở vật chất trang thiết bị”.

- Nhân viên phục vụ bao gồm các tiêu chí “Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất trang thiết bị có trách nhiệm đối với công việc”, “Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất trang thiết bị có thái độ ân cần, niềm nở đối với sinh viên”, “Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất trang thiết bị nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên”, “Nhân viên phục vụ cơ sở vật chất trang thiết bị sẵn sàng lắng nghe nhu cầu của sinh viên”.

- Cơ sở vật chất truyền thông bao gồm các tiêu chí “Hệ thống thông tin, mạng internet Website TDU hữu ích đối với sinh viên”, “Hệ thống thông tin Website TUD thường xuyên được cập nhật”, “Giáo trình, tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng trên website”, “Hệ thống wifi được phủ sóng toàn trường đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên”.

- Quản lý giải pháp đáp ứng yêu cầu sinh viên bao gồm các tiêu chí “Nhà trường có các giải pháp nhằm nắm bắt nhu cầu của sinh viên về cơ sở vật chất trang thiết bị”, “Nhà trường đáp ứng kịp thời các yêu cầu của sinh viên về cơ sở vật chất trang thiết bị”.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy với các yếu tố nhân khẩu học khác nhau thì mức độ hài lòng cũng khác nhau. Cụ thể sinh viên thuộc các khoa và các khóa học khác nhau thì mức độ hài lòng khác nhau, nhưng mức độ hài lòng không bị ảnh hưởng bởi giới tính của sinh viên. Đây cũng là cơ sở cho các nhà quản lý, các nhà hoạch định chiến lược giáo dục trong việc lựa chọn công cụ đánh giá chất lượng phù hợp để đem lại hiệu quả cao nhất trong giáo dục và đào tạo.

Đây chính là những căn cứ để xây dựng một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác đào tạo và chất lượng giáo dục nhằm thỏa mãn hơn nữa sự hài lòng của sinh viên.

4.2. Hàm ý quản trị

Thông qua những kì vọng của sinh viên và kết quả khảo sát tác giả xin đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Nâng cao nhận thức về lý luận và thực tiễn về công tác quản lý CSVC-TTB cho cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên phục vụ và toàn thể sinh viên thông qua các Hội nghị triển khai kế hoạch hoạt động của Nhà trường, Sinh hoạt đầu khóa, Hội nghị sinh viên, thông báo trên Website TDU,... Nhà trường tăng cường lắp đặt nội dung hướng dẫn sử dụng thiết bị, máy móc, dụng cụ ở các lớp, các phòng thí nghiệm, các biện pháp xử lý vi phạm về CSVC-TTB trong toàn trường.

Tổ chức bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng sử dụng hiệu quả CSVC-TTB cho giảng viên, nhân viên phục vụ và sinh viên.

Tăng cường đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng công tác giám sát, kiểm tra thường xuyên tình trạng hoạt động của hệ thống CSVC-TTB để có những điều chỉnh hợp lý trong kế hoạch đổi mới, nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng CSVC-TTB của Nhà trường.

Định kỳ tổ chức khảo sát ý kiến sinh viên nhằm có những giải pháp hiệu quả nhất cho quá trình cải tiến chất lượng dịch vụ CSVC-TTB, góp phần thực hiện tốt công tác đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường.

Tăng cường công tác vệ sinh tại các khu vực nhà vệ sinh của các giảng đường, phòng học, khu sinh hoạt văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao.

Thường xuyên kiểm tra, kịp thời sửa chữa hệ thống đèn chiếu sáng của hệ thống các phòng học, giảng đường.

Nâng cấp hệ thống mạng Internet, máy chiếu, máy vi tính của hệ thống các

giảng đường, phòng học và các phòng thực hành máy tính. Lắp đặt hệ thống phát wifi toàn trường.

Xây dựng thêm nhà giữ xe sinh viên.

Thư viện cần tăng cường cập nhật sách, báo, tài liệu phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học của sinh viên. Tăng thời gian hoạt động của thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

Đẩy mạnh hoạt động phong trào giao lưu văn hóa văn nghệ, văn nghệ, thể dục thể thao để tăng tính đoàn kết cũng như rèn luyện kỹ năng cho sinh viên, tạo động lực học tập và tạo sự gắn kết trong sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2007. Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2008. Hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học.
3. Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thúy Quỳnh Loan, 2010. Quản lý chất lượng. NXB ĐHQG TP.HCM.
5. Dự án Giáo dục đại học – Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2000. Tài liệu Hội thảo: “Giáo dục đại học và những thách thức đầu thế kỷ 21.”
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức.

7. Hồ Đức Hùng, 2004. Giáo trình Quản trị chất lượng. Đại học Kinh tế TP.HCM.

8. John B. Lyons, 2001. Do School Facilities really impact a Child's Education, Available from <http://www.coe.uga.edu/sdpl/articlesandpapers>.

9. Kotler, P., & Keller, K.L., 2006. Marketing Management. Pearson Prentice Hall, USA.

10. Lê Văn Hào, 2009. Chu trình phát triển giá trị, một công cụ thực hiện đảm bảo chất lượng bên trong cho Trường Đại học. Tài liệu “Hội thảo nâng cao năng lực quản lý” Đại học Nha Trang.

11. Nguyễn Phương Nga và Bùi Kiên Trung, 2005. Sinh viên đánh giá hiệu

quả giảng dạy. Giáo dục đại học chất lượng và đánh giá. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

12. Nguyễn Công Khanh, 2004. Đánh giá và đo lường trong khoa học và xã hội, NXB Chính trị Quốc gia.

13. Nguyễn Đình Phan, 2005. Quản lý chất lượng trong các tổ chức. NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

14. Trần Doãn Quới và cộng sự, 1990. Xây dựng và sử dụng tối ưu cơ sở vật chất-kỹ thuật giáo dục trong các loại hình trường học, Đề tài nghiên cứu khoa học, Viện Khoa học Giáo dục.

15. Vũ Cao Đàm, 2005. Nghiên cứu khoa học - Phương pháp luận và thực tiễn. NXB Chính trị Quốc gia.

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING STUDENT SATISFACTION ON FACILITIES QUALITY OF TAY DO UNIVERSITY

Nguyen Van Diep and Nguyen Phuoc Quy Quang
Tay Do University (Email: nvdiep@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors affecting the students' satisfaction on the quality of infrastructure and facilities at Tay Do University. Samples were collected using the convenience sampling method of 250 students from the second to the fourth year studying at Tay Do University. The results of Cronbach Alpha analysis, exploring factor analysis (EFA), and linear regression analysis showed that 5 factors that affected student satisfaction were: (1) classroom facilities, (2) maintenance management, (3) service staff, (4) communication facilities, (5) solutions management to meet the requirements of students. The study results contributed greatly to setting up scale of factors affecting students' satisfaction on service quality of infrastructure and facilities. In addition, it supported managers to understand better the factors affecting the level of student satisfaction in order to offer appropriate strategies to improve the situation. Based on the analysis results, a number of solutions were suggested to improve the students' satisfaction on service quality infrastructure and facilities of Tay Do University.

Keywords: *Satisfaction, service quality, infrastructure and facilities, Tay Do University.*