

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Đỗ Ngọc Hân, Đinh Thị Mỹ Loan, Nguyễn Minh Tôn, Lưu Thanh Quang

Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh

Email: han.nguyendongoc@hcmuaf.edu.vn

Ngày nhận bài: 18/02/2025; Ngày sửa bài: 16/04/2025; Ngày duyệt đăng: 25/04/2025

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học tại Trường Đại học Nông Lâm thành phố Hồ Chí Minh thông qua đo lường mức độ tác động của từng nhân tố dẫn đến sự hài lòng hoặc không hài lòng của sinh viên, dựa trên việc tích hợp những kết quả chính đã được ghi nhận từ mô hình SERVQUAL. Dữ liệu định lượng được thu thập từ một cuộc khảo sát trực tuyến qua Google Forms với 304 sinh viên tại trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh từ tháng 08/2024 đến tháng 11/2024 và phân tích bằng mô hình hồi quy tuyến tính thông qua phần mềm SPSS 26. Kết quả phân tích cho thấy 4 trong 6 yếu tố trong mô hình bao gồm: Quy trình làm việc (SP), Khả năng phục vụ (RES), Thái độ phục vụ (AT) và Phương tiện hữu hình (TAN) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

Từ khóa: *hoạt động nghiên cứu khoa học, Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học, sự hài lòng của sinh viên*

Factors Affecting Students' Satisfaction with the Activities of the Office of Scientific Research Management at Nong Lam University, Ho Chi Minh City

Nguyen Do Ngoc Han, Dinh Thi My Loan, Nguyen Minh Ton, Luu Thanh Quang

Nong Lam University

Correspondence: han.nguyendongoc@hcmuaf.edu.vn

Received: 18/02/2025; Revised: 16/04/2025; Accepted: 25/04/2025

Abstract

This study aimed to evaluate student satisfaction with the services provided by the Scientific Research Management Office at Nong Lam University, Ho Chi Minh City. The research investigated the influence of various factors on student satisfaction or dissatisfaction by integrating key elements of the SERVQUAL model. Quantitative data were collected through a survey of 304 students at Nong Lam University from August 2024 to November 2024, Ho Chi Minh City, and analyzed using a linear regression model in SPSS 26 software. The findings reveal that four of the six factors in the model-namely, Work Process (SP), Responsiveness (RES), Service Attitude (AT), and Tangibles (TAN)-positively influence student satisfaction with the activities of the Scientific Research Management Office.

Keywords: *research activities, scientific research management office, student satisfaction*

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, xu hướng tư nhân hóa và gia tăng cạnh tranh trong giáo dục đại học đã trở nên phổ biến tại nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam. Các cơ sở giáo dục không chỉ đảm nhiệm vai trò giảng dạy và nghiên cứu, mà còn trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ giáo dục, với sinh viên là khách hàng trung tâm. Tuy nhiên, chất lượng giáo dục đại học hiện nay đang đối mặt với nhiều thách thức, trong đó có việc đảm bảo sự hài lòng của sinh viên - yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến uy tín, năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của nhà trường (Hà Nam Khánh Giao, 2018).

Nhiều nghiên cứu đã được thực hiện nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục nói chung và sự hài lòng của sinh viên nói riêng, tập trung vào các yếu tố như cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên và dịch vụ hỗ trợ học tập (Berry, 1995; Kunanusorn và Puttawong, 2015; Nguyễn Bích Như và Nguyễn Trung Hiếu, 2021). Một số nghiên cứu trong nước gần đây như Phạm Thị Liên (2016); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023); Nguyễn Bích Như (2022) đã mở rộng phạm vi khảo sát sang các bộ phận chức năng trong trường như Phòng Đào tạo, Phòng Công tác sinh viên,... Tuy nhiên, Nguyễn Bích Như (2022) đánh giá sự hài lòng sinh viên trong các hoạt động học thuật, trong đó có đề cập đến nghiên cứu khoa học nhưng chỉ ở mức khái quát. Tương tự, Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023) có khảo sát về nhận thức và thái độ sinh viên với hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH), nhưng chưa đi sâu vào đánh giá chất lượng dịch vụ hay công tác hỗ trợ từ phía Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học (QLNCKH). Có thể thấy, các nghiên cứu cụ thể về mức độ hài lòng của

sinh viên đối với Phòng QLNCKH - đơn vị đóng vai trò hỗ trợ, tổ chức và quản lý các hoạt động nghiên cứu của sinh viên vẫn còn tương đối ít và chưa cụ thể.

Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh là một trường đại học đa ngành, định hướng nghiên cứu, với mục tiêu đạt chuẩn quốc tế vào năm 2035. Nhà trường đặc biệt chú trọng thúc đẩy phong trào nghiên cứu khoa học trong sinh viên, thông qua nhiều chính sách, hỗ trợ từ các đơn vị chức năng. Trong đó, Phòng QLNCKH đóng vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn, tổ chức và quản lý hoạt động NCKH của sinh viên. Mặc dù vậy, thực tế cho thấy không ít sinh viên gặp khó khăn hoặc chưa thực sự hài lòng khi tham gia các hoạt động này.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng QLNCKH tại Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh đồng thời phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đó. Kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp cơ sở thực tiễn để đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu khoa học trong nhà trường.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Sự hài lòng và sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học

Theo Oliver và DeSarbo (1988), sự hài lòng là một phản ứng cảm xúc tích cực phát sinh từ việc đánh giá một dịch vụ hay trải nghiệm như mong đợi hoặc vượt mong đợi. Trong lĩnh vực dịch vụ, Kotler và Keller (2006) cho rằng sự hài lòng của khách

hàng là mức độ trạng thái cảm xúc của người tiêu dùng sau khi so sánh hiệu quả nhận được với kỳ vọng ban đầu. Vì vậy, trong giáo dục, sự hài lòng của sinh viên được hiểu là mức độ thỏa mãn của họ đối với các hoạt động, dịch vụ và trải nghiệm học tập mà nhà trường cung cấp. Theo Athiyaman (1997), sự hài lòng của sinh viên được xác định dựa trên mức độ đáp ứng của các yếu tố trong quá trình học tập, giảng dạy và hỗ trợ học thuật. Elliot và Shin (2002) nhấn mạnh rằng sự hài lòng của sinh viên có thể tác động đến mức độ gắn bó, kết quả học tập và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Theo đó, trong nghiên cứu này nhóm tác giả cho rằng sự hài lòng của sinh viên với hoạt động của Phòng QLNCKH được hiểu là mức độ cảm nhận tích cực của sinh viên về mức độ hiệu quả, minh bạch, dễ tiếp cận và hỗ trợ kịp thời của các hoạt động do phòng này tổ chức và cung cấp. Khác với sự hài lòng chung về dịch vụ đào tạo hay học thuật, sự hài lòng trong phạm vi này tập trung vào những hoạt động nghiên cứu khoa học mà nhà trường triển khai thông qua phòng chức năng chuyên trách.

2.1.2. Mối liên hệ giữa sự hài lòng của sinh viên với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học

Tại Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay, Phòng QLNCKH đang thực hiện các chức năng như thủ tục đăng ký đề tài NCKH sinh viên; hướng dẫn và phản hồi chuyên môn; tổ chức hội thảo/ hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học; hỗ trợ công bố, xuất bản bài nghiên cứu; hỗ trợ tiếp cận thông tin học thuật; thực hiện công tác đánh giá, nghiệm thu và khen thưởng đề tài nghiên cứu và một số hoạt động khác. Theo kết quả khảo sát của Nguyễn Đỗ Ngọc Hân và cộng sự

(2025), chỉ có 75,7% sinh viên cho rằng “Nhìn chung công tác quản lý hoạt động NCKH của sinh viên hiện nay hiệu quả”. Trong khi đó vẫn còn gần 20% sinh viên đánh giá chưa tốt về công tác tổ chức hoạt động đánh giá, nghiệm thu kết quả nghiên cứu đề tài của trường và gần 25% sinh viên đánh giá việc thực hiện công bố kết quả NCKH của sinh viên trên các tập san, kỷ yếu, hội nghị NCKH, phương tiện truyền thông chưa hiệu quả. Kết quả khảo sát cũng đã cho thấy thực tế, từ năm 2016 đến nay sinh viên của trường đã nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng và ý nghĩa của hoạt động NCKH mang lại. Mặc dù, đã đạt được những kết quả nhất định trong công tác quản lý hoạt động NCKH sinh viên như nâng cao nhận thức, tư tưởng của sinh viên; nâng cao sự phối hợp và đồng bộ trong quản lý các cấp, đầu tư đa dạng các hình thức nghiên cứu cho sinh viên... nhưng công tác quản lý tại trường hiện nay vẫn còn một số hạn chế nhất định như thiếu nguồn lực về cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, hạn chế về kinh phí NCKH, quy trình, thủ tục phức tạp; hoạt động công bố, xuất bản và ứng dụng vào thực tiễn còn nhiều bất cập và hạn chế.

2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng mô hình SERVQUAL được Parasuraman và cộng sự (1988) phát triển vào giữa những năm 1980 nhằm đo lường chất lượng trong mảng dịch vụ, và đã được chứng minh là phù hợp trong nhiều bối cảnh khác nhau. Mô hình này với 5 yếu tố chính (phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng phục vụ, sự bảo đảm và sự đồng cảm) được kế thừa như một khung lý thuyết nền, nhưng sẽ được hiệu chỉnh nội dung biến đo cho phù hợp với hoạt động đặc thù của Phòng QLNCKH như: công bố thông tin NCKH, hỗ trợ đăng ký đề tài, tư

vấn hướng dẫn quy trình NCKH, tổ chức hội nghị sinh viên NCKH, hỗ trợ đăng bài tạp chí,... Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng kế thừa các yếu tố từ các nghiên cứu thực tiễn tại Việt Nam như của Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023) (thái độ, quy trình làm việc, cơ sở vật chất, năng lực chuyên môn, sự quan tâm); Nguyễn Bích Như (2022) (thông tin môn học, nội dung giảng dạy, phẩm chất năng lực giảng viên, phương pháp giảng dạy); Phạm Thị Liên (2016) (cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, giảng viên, khả năng phục vụ) để xác định những nhân tố có tính đặc thù hơn cho mối quan hệ giữa hoạt động phục vụ và sự hài lòng trong môi trường đại học.

Trên cơ sở đó, nhóm nghiên cứu đề xuất khung lý thuyết tổng hợp gồm các nhóm yếu tố dự kiến ảnh hưởng đến sự hài lòng sinh viên với các giả thuyết như sau:

H1: Thông tin về hoạt động nghiên cứu khoa học (IF) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

Khoa học.

H2: Quy trình làm việc (SP) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

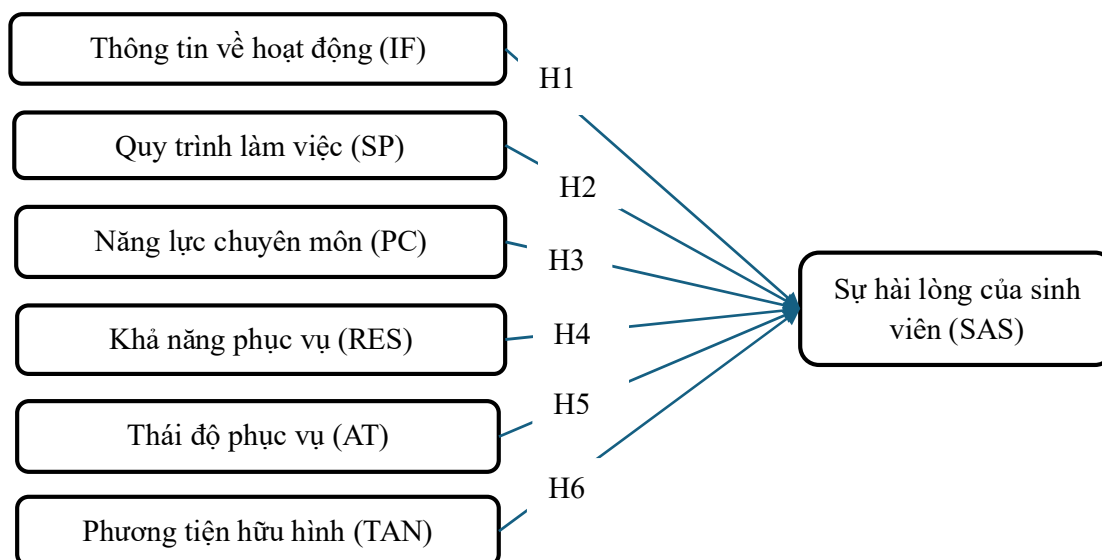
H3: Năng lực chuyên môn (PC) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

H4: Khả năng phục vụ (RES) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

H5: Thái độ phục vụ (AT) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

H6: Phương tiện hữu hình (TAN) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản lý của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

Từ các giả thuyết nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu dưới đây (Hình 1):



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Các thước đo cho nghiên cứu này được tham khảo và kế thừa từ các nghiên cứu liên quan và điều chỉnh theo kết quả nghiên

cứ định tính sơ bộ thông qua phỏng vấn một số sinh viên đã từng thực hiện NCKH và cán bộ phòng QL NCKH để phù hợp với

bối cảnh nghiên cứu hiện tại của Trường (Bảng 1).

Bảng 1. Thang đo trong mô hình nghiên cứu

Nhân tố	Biến quan sát	Nguồn thang đo
Thông tin về hoạt động NCKH (IF)		
IF1	Các thông báo về các hoạt động NCKH sinh viên được phổ biến rộng rãi và đầy đủ	Nguyễn Bích Như (2022)
IF2	Thông báo về các hoạt động NCKH sinh viên được phổ biến đúng lúc, có đủ thời gian chuẩn bị	
IF3	Sinh viên được phổ biến đầy đủ về các quy định liên quan đến NCKH	
IF4	Nhìn chung, sinh viên luôn nắm bắt được đầy đủ các thông tin về hoạt động NCKH của trường	
Quy trình làm việc (SP)		
SP1	Các quy trình làm việc của phòng quản lý NCKH được công bố rõ ràng cho sinh viên	Parasuraman và cộng sự (1988); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023)
SP2	Quy trình làm việc của phòng quản lý NCKH rõ ràng và dễ hiểu	
SP3	Các thủ tục, biểu mẫu liên quan đến nhiệm vụ NCKH sinh viên đơn giản và dễ thực hiện	
SP4	Thời gian giải đáp, phúc đáp các thắc mắc được thực hiện nhanh chóng và đúng hẹn	
SP5	Nhân viên vào làm việc đúng giờ	
Năng lực chuyên môn (PC)		
PC1	Cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH nắm bắt đầy đủ quy trình, thủ tục liên quan đến NCKH sinh viên	Parasuraman và cộng sự (1988); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023); Nguyễn Bích Như (2022)
PC2	Cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH có kỹ năng giao tiếp và truyền đạt dễ hiểu	
PC3	Cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc	
PC4	Cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng và hiệu quả.	
PC5	Nhìn chung, cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH có năng lực chuyên môn về quản lý hoạt động NCKH	
Khả năng phục vụ (RES)		
RES1	Các thông tin trên Website đa dạng và cung cấp đủ thông tin	

Nhân tố	Biến quan sát	Nguồn thang đo
RES2	Cán bộ phòng quản lý NCKH giải đáp các yêu cầu của sinh viên rõ ràng, dễ hiểu	Parasuraman và cộng sự (1988); Phạm Thị Liên (2016); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023)
RES3	Tôi nhận được sự hỗ trợ cần thiết từ cán bộ phòng quản lý NCKH trong quá trình thực hiện nghiên cứu.	
RES4	Phòng quản lý NCKH luôn có sự phối hợp tốt với các phòng ban khác trong trường để hỗ trợ sinh viên	
Thái độ phục vụ (AT)		
AT1	Cán bộ phòng quản lý NCKH sẵn sàng lắng nghe ý kiến đóng góp của Sinh viên	Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023)
AT2	Tôi cảm thấy thoải mái khi trao đổi với cán bộ phòng quản lý NCKH	
AT3	Tôi cảm thấy được tư vấn – hỗ trợ công bằng trong quá trình thực hiện nghiên cứu	
Phương tiện hữu hình (TAN)		
TAN1	Nhà trường luôn cung cấp đầy đủ không gian và thiết bị nghiên cứu cho sinh viên.	Parasuraman và cộng sự (1988); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023); Nguyễn Bích Như và Nguyễn Trung Hiếu (2021); Phạm Thị Liên (2016)
TAN2	Đội ngũ cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH đảm bảo về số lượng để đáp ứng nhu cầu của sinh viên	
TAN3	Cơ cấu kinh phí, giải thưởng cho NCKH dành cho sinh viên được hợp lý	
TAN4	Hệ thống điện nước, wifi, cơ sở vật chất đáp ứng được nhu cầu sử dụng của sinh viên	
Sự hài lòng đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học (SAS)		
SAS1	Tôi hài lòng về các thông tin của hoạt động NCKH được phòng quản lý NCKH cung cấp	Parasuraman và cộng sự (1988); Nguyễn Bích Như (2022); Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023)
SAS2	Tôi hài lòng về quy trình làm việc của phòng quản lý NCKH	
SAS3	Tôi hài lòng về năng lực chuyên môn của cán bộ nhân viên phòng quản lý NCKH	
SAS4	Tôi hài lòng về khả năng hỗ trợ của phòng quản lý NCKH	
SAS5	Tôi hài lòng về các phương tiện hữu hình do phòng quản lý NCKH cung cấp	
SAS6	Nhìn chung tôi hài lòng về các hoạt động của phòng quản lý NCKH sinh viên	

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu thực hiện khảo sát trực tuyến đối với sinh viên tại Trường Đại học Nông Lâm TP.HCM trong thời gian từ tháng 08/2024 đến tháng 11/2024. Quy mô mẫu của nghiên cứu được chọn bằng hình thức chọn mẫu phi xác suất và sau quá trình khảo sát thực tế, nghiên cứu thu được tất cả 304 bảng hỏi chính thức từ các sinh viên. Theo Hair và cộng sự (2013) và Tabachnick và Fidell (1996) cỡ mẫu nghiên cứu tối thiểu bằng 5 lần số biến quan sát, vì vậy, số mẫu tối thiểu để đạt độ tin cậy trong nghiên cứu là 155 (31×5) câu trả lời, do đó với cỡ mẫu thu thập hợp lệ là 304 đã đảm bảo thực hiện kiểm định mô hình nghiên cứu.

2.3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Thống kê mô tả được sử dụng để phân tích các dữ liệu cơ bản đặc điểm của mẫu nghiên cứu như giới tính, năm học và ngành học. Thang Likert 5 mức độ (từ “Hoàn toàn không đồng ý” đến “Hoàn toàn đồng ý”) được sử dụng để đo lường các

nhân tố trong mô hình, được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach Alpha và phân tích EFA để đảm bảo giá trị đo lường.

Phần mềm SPSS 26 được sử dụng để phân tích mô hình hồi quy tuyến tính nhằm tìm ra các nhân tố ảnh hưởng và đánh giá mức độ tác động của những nhân tố đó tới sự hài lòng của sinh viên về hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học.

3. Kết quả và Thảo luận

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Về giới tính, tỷ lệ giữa nam và nữ không có sự chênh lệch cao. Trong số 304 sinh viên trả lời phiếu khảo sát thì có 142 sinh viên là nam, chiếm 46,7%; 162 người là nữ, chiếm 53,3%. Số lượng sinh viên năm 3 và năm 4 nhiều nhất chiếm tỷ lệ lần lượt là 26% và 32,6%; trong khi đó sinh viên năm nhất ít nhất với tỷ lệ 8,2%. Sinh viên tham gia khảo sát từ năm ngành học, trong đó, ngành Khoa học sự sống chiếm số lượng nhiều nhất 83 sinh viên (27,3%) và thấp nhất là ngành Khoa học kỹ thuật với 31 sinh viên (10,2%) (Bảng 2).

Bảng 2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Tần suất (N=304)	Tỷ lệ (%)
<i>Giới tính</i>		
Nam	142	46,7
Nữ	162	53,3
<i>Năm học</i>		
Năm 1	25	8,2
Năm 2	60	19,7
Năm 3	79	26,0
Năm 4	99	32,6
Năm 5	41	13,5

Đặc điểm	Tần suất (N=304)	Tỷ lệ (%)
<i>Ngành học</i>		
Công nghệ hóa học và thực phẩm	56	18,4
Công nghệ Sinh học và Môi trường (Khoa Khoa học Sinh học, Khoa Môi trường và Tài nguyên, Khoa Nông học)	70	23,0
Khoa học kỹ thuật (Khoa Công nghệ Thông tin, Khoa Cơ khí Công nghệ)	31	10,2
Khoa học sự sống (Khoa Chăn nuôi Thú y, Khoa Thủy sản)	83	27,3
Kinh tế - Xã hội (Khoa Kinh tế, Khoa Quản lý Đất đai và Bất Động sản, Khoa Lâm nghiệp)	64	21,1

3.2. Đánh giá thang đo nghiên cứu

Để đảm bảo độ tin cậy của thang đo, tác giả đánh giá thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha cho từng biến quan sát của các nhóm nhân tố khác nhau. Các biến

có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,6 và các thang đo có hệ số tương quan nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác và bị loại khỏi mô hình (Nunnally và Bernstein, 1994) (Bảng 3).

Bảng 3. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Cấu trúc	Số lượng biến quan sát			Cronbach's Alpha
	Trước	Sau	Số biến bị loại bỏ	
Thông tin về hoạt động (IF)	4	4	Không	0,840
Quy trình làm việc (SP)	5	5	Không	0,819
Năng lực chuyên môn (PC)	5	5	Không	0,944
Khả năng phục vụ (RES)	4	4	Không	0,922
Thái độ phục vụ (AT)	3	3	Không	0,707
Phương tiện hữu hình (TAN)	4	4	Không	0,883
Sự hài lòng đối với Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học (SAS)	6	4	2	0,885
Total	31	29		

3.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha, mô hình còn lại 29 biến quan sát đại diện cho 07 nhân tố để tiến hành kiểm định EFA với phép quay Varimax nhằm đánh giá chất lượng của các nhân tố này. Sau quá trình phân tích EFA, toàn bộ 29 biến quan sát vẫn được giữ nguyên. Phân tích nhân tố đã trích

xuất 07 cấu trúc đại diện từ 29 biến quan sát với tổng phương sai được trích xuất là 73,33% (>50%) tại Eigenvalue = 1,297 (>1). Điều này có nghĩa là các biến này chiếm 73,33% độ biến thiên của các biến và mô hình là phù hợp. Giá trị KMO = 0,860 (>0,5) và kiểm định của Bartlett với Sig = 0,000 (<0,05) cho thấy kết quả phân tích EFA của mô hình này là có ý nghĩa (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

	Thành phần						
	1	2	3	4	5	6	7
PC4	0,934						
PC3	0,930						
PC2	0,926						
PC5	0,879						
PC1	0,841						
RES4		0,852					
RES3		0,821					
RES1		0,779					
RES2		0,742					
TAN2			0,856				
TAN3			0,853				
TAN1			0,833				
TAN4			0,727				
SP2				0,788			
SP5				0,761			
SP4				0,754			
SP1				0,649			
SP3				0,588			
SAS3					0,846		
SAS5					0,822		
SAS2					0,726		
SAS4					0,713		
IF1						0,833	
IF3						0,833	
IF4						0,830	
IF2						0,796	
AT2							0,836
AT3							0,834
AT1							0,667
Giá trị riêng (Eigenvalues)					1,297		
Tổng phương sai được trích					73,33%		
Chỉ số KMO					0,860		
Mức ý nghĩa (Sig.)					0,000		

3.4. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kết quả phân tích Anova từ nghiên cứu cho giá trị Sig của kiểm định F là 0.000 (<0.05) đã chứng tỏ sự phù hợp của mô hình nghiên cứu trong bối cảnh hiện tại. Tiếp theo, nghiên cứu thực hiện đánh giá mức độ tác động tổng thể của sáu biến độc lập (IF, SP, PC, RES, AT và TAN) đối với biến phụ thuộc (SAS). Giá trị R^2 điều chỉnh là 0,416 cho thấy các biến độc lập đưa vào mô hình đang giải thích 41,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc (SAS). Tỷ lệ còn

lại được giải thích bằng tác động từ các nhân tố khác (bên ngoài) chưa được đo lường trong mô hình này. Ngoài ra, giá trị Durbin Watson bằng 2,112 (nằm trong khoảng giá trị từ 1,5 đến 2,5) chứng tỏ mô hình nghiên cứu tích hợp cấu trúc không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất (Qiao, 2011) (Bảng 5). Kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ tiêu VIF của tất cả các biến đều nhỏ hơn 2, do đó mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và mô hình hồi quy đề xuất trong nghiên cứu là phù hợp (Bảng 6).

Bảng 5. Kết quả phân tích tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Giá trị Durbin-Watson
1	0,654 ^a	0,428	0,416	2,112

Bảng 6. Kết quả phân tích mô hình hồi quy bội

Mô hình	Hệ số			Thông kê đa cộng tuyến			
	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta				
(Constant)	-0,186	0,439		-0,424	0,672		
F_IF	0,018	0,048	0,017	0,379	0,705	0,996	1,004
F_SP	0,295	0,055	0,276	5,351	0,000	0,725	1,379
F_PC	0,011	0,050	0,010	0,229	0,819	0,985	1,015
F_RES	0,434	0,069	0,366	6,321	0,000	0,576	1,735
F_AT	0,151	0,053	0,130	2,854	0,005	0,932	1,073
F_TAN	0,118	0,060	0,102	1,975	0,049	0,728	1,374

a. Biến phụ thuộc: F_SAS

Ngoài ra, các biến F_SP; F_RES; F_AT và F_TAN đều có giá trị Sig kiểm định t nhỏ hơn 0,05 nên các biến này đều có ý nghĩa thống kê, hay các biến này có tác động tích cực đến biến phụ thuộc (F_SAS). Hệ số hồi quy β chuẩn hóa của các biến độc lập này đều mang dấu dương nên các biến

độc lập có tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc, trong đó RES có tác động mạnh nhất ($\beta = 0,366$) tiếp theo là SP ($\beta = 0,276$) và tiếp theo là AT ($\beta = 0,130$) và TAN ($\beta = 0,102$). Các biến còn lại (F_IF và F_PC) có giá trị Sig $> 0,05$ nên không có tác động đến biến phụ thuộc F_SAS (Bảng 7).

Bảng 7. Tổng hợp kết quả kiểm định mô hình hồi quy và giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ			Std. Beta	Giá trị p	Kết quả
H1	IF	=>	SAS	0,017	0,705	Bác bỏ
H2	SP	=>	SAS	0,276	***	Chấp nhận

Giả thuyết	Mối quan hệ	Std. Beta	Giá trị p	Kết quả
H3	PC $\Rightarrow$ SAS	0,010	0,819	Bác bỏ
H4	RES $\Rightarrow$ SAS	0,366	***	Chấp nhận
H5	AT $\Rightarrow$ SAS	0,130	**	Chấp nhận
H6	TAN $\Rightarrow$ SAS	0,102	**	Chấp nhận

Ghi chú: ** $p < 0,05$; *** $p < 0,001$

Có bốn trong sáu giả thuyết được chấp nhận cụ thể:

H1: Thông tin về hoạt động nghiên cứu khoa học (IF) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,017$; $p\text{-value} > 0,05$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết bị bác bỏ.

H2: Quy trình làm việc (SP) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động quản của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,276$; $p\text{-value} < 0,001$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết được chấp nhận.

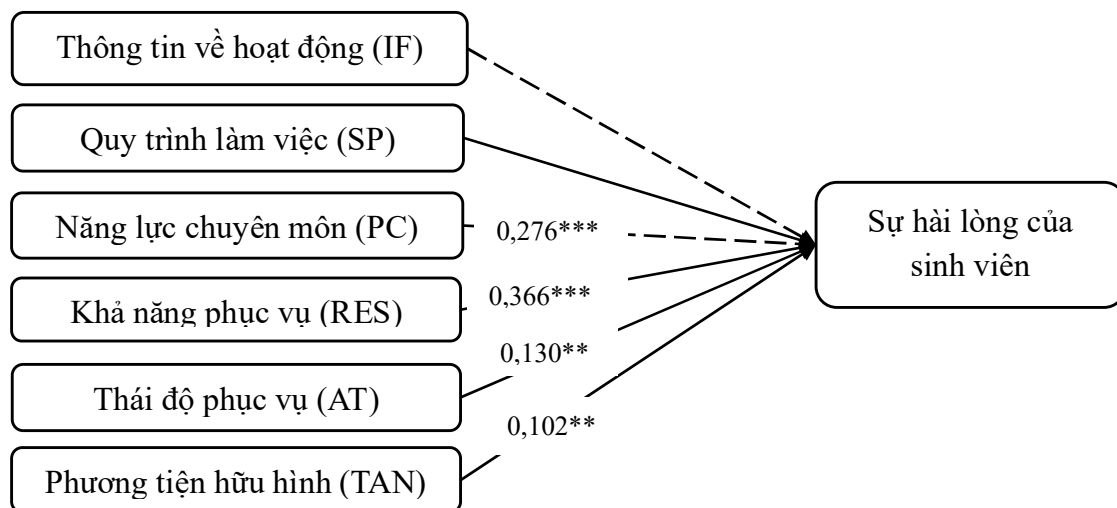
H3: Năng lực chuyên môn (PC) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,010$; $p\text{-value} > 0,05$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết bị bác bỏ.

H4: Khả năng phục vụ (RES) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,366$; $p\text{-value} < 0,001$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết được chấp nhận.

H5: Thái độ phục vụ (AT) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,130$; $p\text{-value} < 0,001$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết được chấp nhận.

H6: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học ($\beta = 0,102$; $p\text{-value} < 0,001$). Với độ tin cậy 95%, giả thuyết được chấp nhận.

Mô hình nghiên cứu sau quá trình kiểm định được thể hiện như sau (Hình 2):



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu

Ghi chú: ** $p < 0,05$, *** $p < 0,001$; $\dashrightarrow$ không có tác động

3.3. Thảo luận

Trong nghiên cứu hiện tại, tác giả thông qua kiểm định các giả thuyết để xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố IF, SP, PC RES, AT và TAN đến sự hài lòng của sinh viên về hoạt động của phòng quản lý NCKH (SAS) tại Trường Đại học Nông lâm TP. HCM. Kết quả định lượng đã chỉ ra 4/6 yếu tố có tác động tích cực đến SAS đồng thời cũng khẳng định lại kết quả đã được chứng minh trong các nghiên cứu trước đây, cụ thể:

Giả thuyết H1 (bác bỏ): Kết quả cho thấy giá trị Std. $\beta = 0,017$ và P-value = 0,705 vượt xa ngưỡng ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$) nên giả thuyết H1 bị bác bỏ. Kết quả này chứng tỏ các thông tin về hoạt động (IF) không có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên về hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học (SAS). Nguyên nhân do sinh viên không nhận được đầy đủ thông tin hoặc thông tin không đáp ứng được nhu cầu thực tế của họ. Kết quả này trái ngược so với nghiên cứu của Nguyễn Bích Như (2022) liên quan đến ảnh hưởng của thông tin môn học đến sự hài lòng của sinh viên. Điều này cho thấy Phòng QLNCKH cần cải thiện cách thức truyền đạt thông tin, đảm bảo thông tin rõ ràng, cập nhật và phù hợp với nhu cầu sinh viên.

Giả thuyết H2 (chấp nhận): Với Std. $\beta = 0,276$ và P-value $< 0,001$, giả thuyết này được chấp nhận. Điều này cho thấy quy trình làm việc có ảnh hưởng tích cực và đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên về hoạt động của Phòng Quản lý Nghiên cứu Khoa học (SAS). Kết quả này tương đồng với kết quả của Lư Phạm Thiện Duy và cộng sự (2023). Đây là một phát hiện quan trọng, nhấn mạnh vai trò của quy trình làm việc trong việc thúc đẩy sự hài lòng của sinh viên. Điều này cho thấy rằng một quy trình làm việc hiệu quả, rõ ràng và minh bạch

giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận các dịch vụ và thông tin cần thiết, từ đó nâng cao sự hài lòng. Do vậy nhà trường cần duy trì và tiếp tục tối ưu hóa quy trình làm việc để hỗ trợ sinh viên tốt hơn, giảm thiểu thời gian chờ đợi và tăng tính minh bạch.

Giả thuyết H3 (bác bỏ): Giá trị Std. $\beta = 0,010$ và P-value = 0,819 dẫn đến việc bác bỏ giả thuyết này. Kết quả chỉ ra năng lực chuyên môn của nhân viên Phòng QLNCKH không có mối quan hệ đáng kể với sự hài lòng của sinh viên. Nguyên nhân có thể do sinh viên không trực tiếp đánh giá được năng lực chuyên môn của nhân sự tại Phòng QLNCKH mà chỉ tập trung vào kết quả và hiệu quả của dịch vụ mà họ nhận được.

Giả thuyết H4 (chấp nhận): Với Std. $\beta = 0,366$ và P-value $< 0,001$, giả thuyết H4 được chấp nhận. Điều này chứng tỏ khả năng phục vụ của Phòng QLNCKH có tác động tích cực mạnh mẽ đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu của Lư Phạm Thiện Duy Duy và cộng sự (2023); Phạm Thị Liên (2016) và Parasuraman và cộng sự (1988). Kết quả này cũng nhấn mạnh vai trò quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của sinh viên, bao gồm tốc độ xử lý, sự hỗ trợ kịp thời, và hiệu quả giải quyết các vấn đề. Do vậy, nhà trường cần tăng cường các biện pháp cải thiện khả năng phục vụ, chẳng hạn như nâng cao tốc độ phản hồi, hỗ trợ sinh viên một cách chủ động và hiệu quả hơn.

Giả thuyết H5 (chấp nhận): Kết quả phân tích với Std. $\beta = 0,130$ và P-value $< 0,01$ dẫn đến việc chấp nhận giả thuyết này. Kết quả chỉ ra rằng thái độ phục vụ của nhân viên Phòng QLNCKH có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả của nghiên cứu hoàn toàn tương đồng với kết quả của Lư Phạm Thiện Duy (2023), Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu

Hương (2010). Điều này cho thấy sự thân thiện, nhiệt tình và thái độ chuyên nghiệp trong giao tiếp là yếu tố quan trọng để nâng cao trải nghiệm của sinh viên. Việc tổ chức các buổi đào tạo về kỹ năng mềm và thái độ phục vụ để đảm bảo nhân viên có khả năng giao tiếp tích cực và hỗ trợ tốt hơn là cần thiết để nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với Phòng QLNCKH.

Giả thuyết H6 (chấp nhận): Với Std. $\beta = 0,102$ và P-value $< 0,01$ giả thuyết này được chấp nhận. Điều này cho thấy các phương tiện hữu hình, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị và công cụ làm việc, có tác động đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên. Sinh viên cảm thấy hài lòng hơn khi Phòng QLNCKH cung cấp môi trường làm việc hiện đại, tiện nghi và dễ tiếp cận. Do vậy nhà trường cần đầu tư cải thiện cơ sở vật chất, nâng cấp các công cụ hỗ trợ và đảm bảo môi trường làm việc thân thiện với sinh viên.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy 4 trong 6 yếu tố bao gồm: quy trình làm việc, khả năng phục vụ, thái độ phục vụ và phương tiện hữu hình có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của Phòng QLNCKH của Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh, trong đó, khả năng phục vụ và quy trình làm việc có tác động lớn nhất tới sự hài lòng của sinh viên. Từ kết quả phân tích, nghiên cứu hi vọng góp phần cung cấp các cơ sở để đề xuất điều chỉnh cải thiện hoạt động QLNCKH sinh viên nói chung.

Đạo đức công bố

Tác giả đảm bảo các chuẩn mực chung về đạo đức nghiên cứu và công bố khoa học.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu đã được thực hiện dưới sự hỗ trợ kinh phí của Trường Đại học Nông

Lâm Thành phố Hồ Chí Minh mã số CS-CB24-NCKH-01.

Tài liệu tham khảo

- Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal of Marketing*, 31(7): 528-540. <https://doi.org/10.1108/03090569710176655>.
- Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(Fall): 236-45. <https://doi.org/10.1177/009207039502300402>.
- Lư Phạm Thiện Duy, Bùi Quốc Khánh và Ngô Thị Thanh Thúy (2023). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 59(2): 203-210. <https://doi.org/10.22144/ctu.jvn.2023.081>
- Elliot, K. M. and Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2): 197-209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>.
- Hà Nam Khánh Giao (2018). *Sách chuyên khảo Đo lường chất lượng dịch vụ - Nhìn từ phía khách hàng*. Hà Nội, Nhà xuất bản Tài chính.
- Hair Jr, J. F., Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1-2): 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>.

- Kotler, P. and Keller, K. (2006). *Marketing Management* (12th Ed.). N.J, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kunanusorn, A., and Puttawong, D. (2015). The mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution. *European Scientific Journal*, 1.
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4): 81-89.
- Nguyễn Bích Như (2022). Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên ở Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học - Đại học Đồng Nai*, 22: 1-10.
- Nguyễn Bích Như và Nguyễn Trung Hiếu (2021). Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sinh viên chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo ở Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 10(4): 29-37. <https://doi.org/10.52714/dthu.10.4.2021.879>
- Nguyễn Đỗ Ngọc Hân, Đinh Thị Mỹ Loan và Lưu Thanh Quang (2025). Giải pháp nâng cao chất lượng công tác quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học sinh viên: Nghiên cứu trường hợp trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 16(5), 144-158. DOI: <https://doi.org/10.52932/jfmr.v16i5>
- Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010). Chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: chất lượng kỹ thuật/chức năng và Servqual. *Science & Technology Development*, 13(Q1): 62-72.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). The Assessment of Reliability. In *Psychometric Theory*, Part 3. USA: McGraw-Hill, 248-292.
- Oliver, R. L. and DeSarbo, W. S., (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research*, 14(4): 495-507. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1086/209131>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics* (3rd Ed.). New York, Harper Collins.
- Qiao, Y. (2011). *Intertate Fiscal Disparities in America: A study of Trends and Causes*. New York and London, Routledge